Yokohama Now Platform のユーザーインターフェイス

最終更新日: **2025年5月6日**

自動翻訳

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

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

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

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

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

自動翻訳

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

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

servicenow

目次

ユーザーエクスペリエンスの構成 4
UI とポータルの構成 7
ネクストエクスペリエンス UI 8
Workspace UI 150
コア UI での作業 588
コンテンツ管理システム 841
サービスポータル 913
アダプションサービス 1252
製品内ヘルプ 1253
オンボーディングモーダル 1286
ガイド付きセットアップ 1294
ガイド付きツアー 1300
エクスペリエンスのパーソナライズ 1334
ビジュアルタスクボード 1334
Timeline Visualizations 1381

自動翻訳

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

ユーザーエクスペリエンスの構成

最適な方法で Now Platform アプリケーションとデータを操作します。

開始するには

以下のいずれかのタイルをクリックすると、さまざまなカスタマイズ、コミュニケーション、および Now Platform での企業固有のユーザーエクスペリエンスに関するその他のオプションの詳細が表示されます。

UI とポータルの構成	ユーザー支援の提供	エクスペリエンスのパーソナライズ
この汎用性の高いツールスイートを使用して、ユーザーインターフェイスを構築し、カスタムユーザーエクスペリエンスを作成します。	ナレッジ記事、ステップバイステップのチュートリアルなどを使用して、ユーザーに Now Platform に関するサポートを提供します。	視覚的なタイムラインとタスク追跡を作成します。

自動翻訳

UI とポータルの構成

ワークスペース アプリおよび コア UI アプリを使用してワークフローとデータ検索を改善します。ネクストエクスペリエンス のカスタムメニューとページ、またはコンテンツ管理システムとの統合アプリを使用して、ユーザーインターフェイスの開発をさらに進めます。サービスポータル を使用して開発者のスキルレベルを問わずカタログをカスタマイズし、顧客が必要なサービスと製品を入手できるようにします。

ユーザー支援の提供

Now Platform でガイダンスとナレッジアプリの完全なセットを使用して、ユーザーに情報を提供し、教育し、支援します。オンボーディングエクスペリエンス を使用してユーザーが Now Platform に精通するように支援し、UI の Guided Tours を行います。ガイド付きセットアップ からのステップバイステップの説明や、製品内ヘルプによるオンデマンドナレッジにより、さらなる支援を提供します。

エクスペリエンスのパーソナライズ

Now Platform でワークフローのグラフィカルブレークダウンを表示し、企業のカスタマイズされたビューをユーザーに示します。ビジュアルタスクボード および タイムライン可視化 は、プロジェクト、リスト、およびビジネスのその他の側面を 2 次元または 3 次元ビューで管理するために役立ち

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

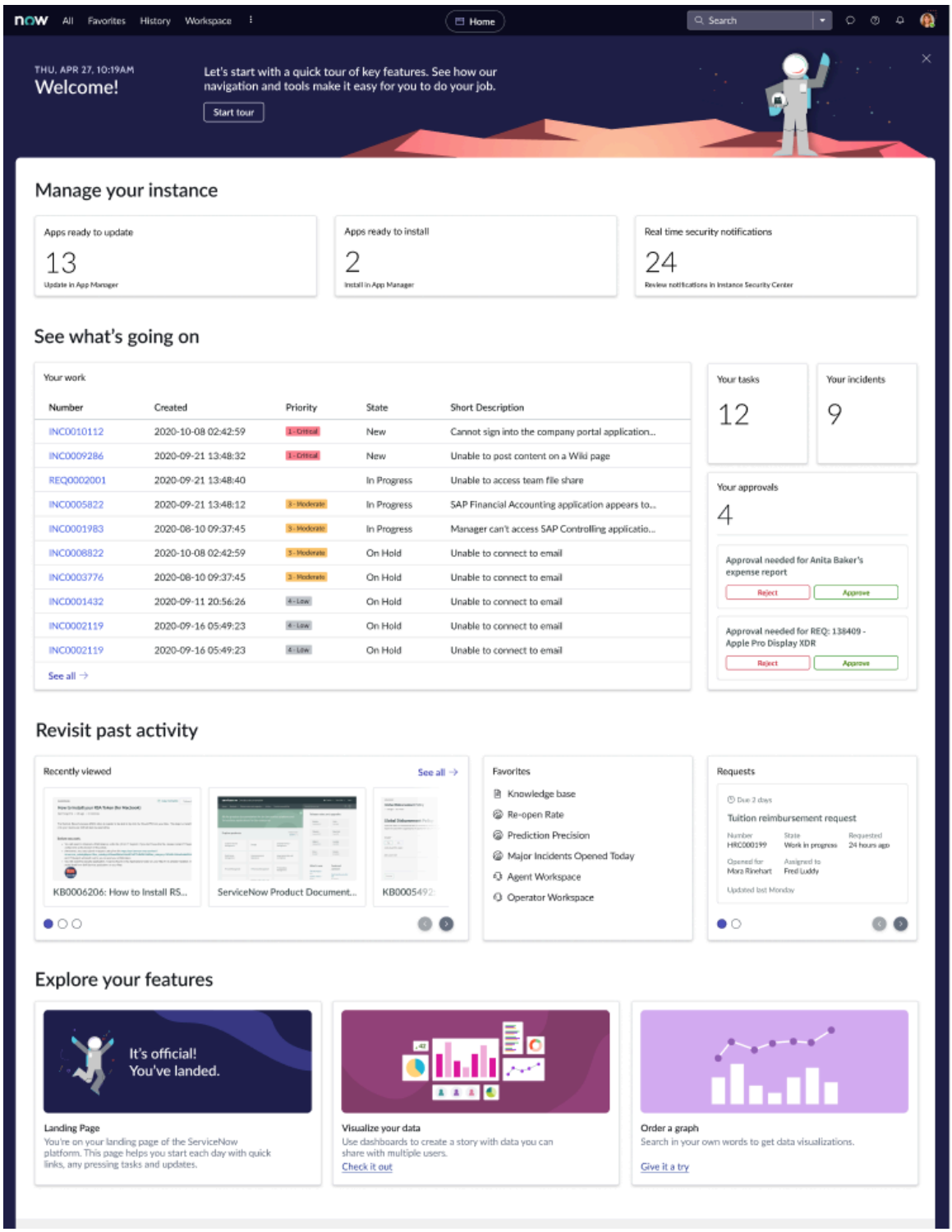
ます。ホームページの管理では、ページレンダリング、ユーザーアクセス、ダッシュボードやその他のオプションを微調整するために、ユーザー向けに多数の設定を使用できます。

構成可能な **Web** ベースのインターフェイスを介した任意のデバイスでのデータへのアクセス

単一ペインの Next Experience UI からワークスペース、コア UI、アプリケーション、履歴、お気に入りにアクセスします。

特徴については、Next Experience UI のランディングページを参照してください。

必要なデータのみを表示



自動翻訳

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

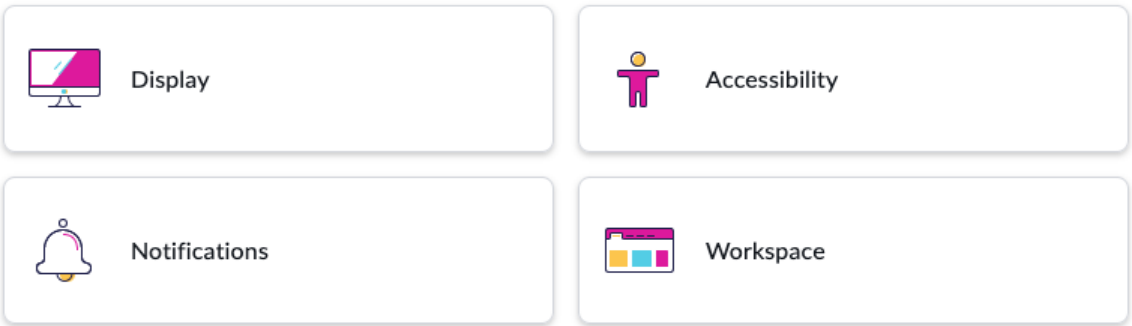
必要なデータにアクセスしてすぐに作業を開始できます。Next Experience ランディングページは、ユーザーとロールに応じてカスタマイズされます。

単一ページのインスタンスへのアクセス

複数のウィンドウを開くことなくインスタンスのモジュールに移動します。モジュールをお気に入りに追加し、アクセスしたモジュールを探索し、インスタンスを検索します。Web 通知とメール通知も 1 か所で受信できます。

ユーザーインターフェイスのカスタマイズ

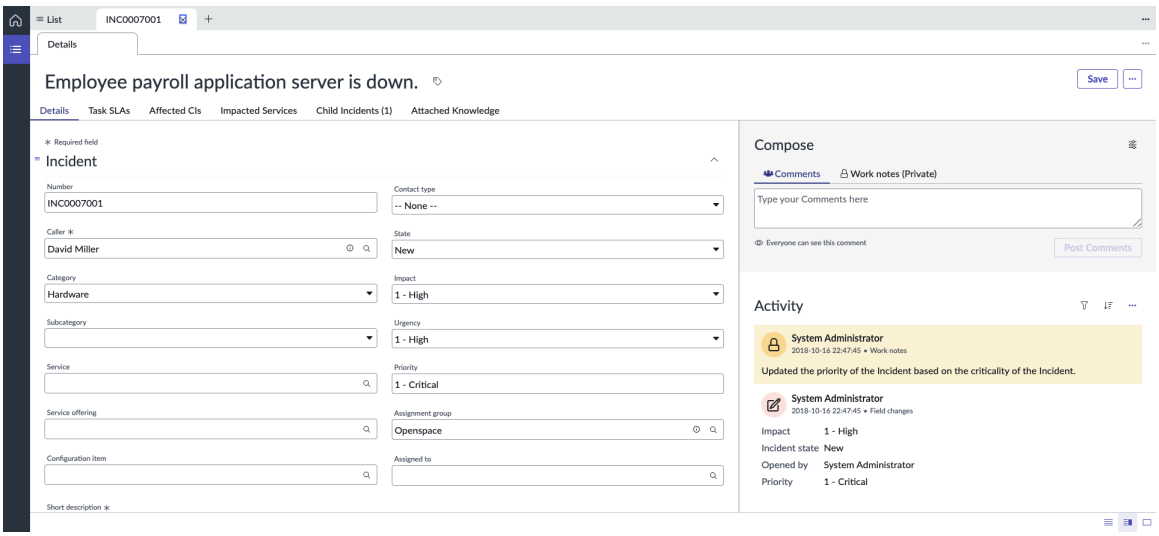
ネクストエクスペリエンス の設定



UI をカスタマイズして、表示する、つまりアクセス可能な情報を決定し、使いやすいフォーマットにすることができます。

ワークスペース でエージェントの効率を向上

ワークスペース ユーザーインターフェイス



容易に解決できるように構築されたワークスペースを使用して問題をより迅速に解決します。エージェントは単一のビューでフルコンテキストおよび AI 支援による推奨事項を取得して、問題を迅速に解決します。エージェントは同じインターフェイスで問題を確認しながら顧客とやり取りできます。

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

アプリケーションと機能

- Next Experience UI
- Workspace UI
- コア UI での作業
- コンテンツ管理システム (CMS)
- サービスポータル
- Adoption Services
- Visual Task Boards (VTB)
- Timeline Visualizations

UI とポータルの構成

インターフェイスをカスタマイズして、ユーザーと顧客にとって効率的でユニークなエクスペリエンスを作成します。

ネクストエクスペリエンス **UI** ServiceNow®ネクストエクスペリエンスでインスタンスアプリを統合し、クリックを減らします。	**Workspace UI** (ワークスペース **UI**) ワークスペース UI を使用してエージェントの効率を向上させ、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。	コア **UI** での作業 カスタムホームページと URL ナビゲーションをすべて コア UIで使用して、ユーザーエクスペリエンスをアップグレードします。
サービスポータル モバイル対応の サービスポータルを使用して、顧客に最適なセルフサービスインターフェイスを構築します。	コンテンツ管理システム この柔軟性の高いアプリケーションを使用して、ServiceNow プラットフォームとそのアプリケーションのカスタムインターフェイスを設計します。	

ネクストエクスペリエンス **UI**

エクスペリエンスをパーソナライズして、生産性とエンゲージメントを向上させます。ネクストエクスペリエンス UI を使用すると、すべてのアプリシェルアイテムを 1 か所でナビゲーションを制御できます。Now Platformでは、カスタムメニューとランディングページを作成できます。コア UI アプリとパーソナライズされたワークスペースの間を簡単に移動できます。

自動翻訳

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

ワークスペース UI

あなたとあなたのビジネスニーズに最適なワークスペースを作成します。ワークスペース UI は、エージェントの効率性の向上、迅速な解決、および重大なインシデントの監視を提供します。このデータはすべて単一のビューから提供され、分析とAIベースの推奨事項が付属しています。

コア UI での作業

コア UIにより、使いやすさとデザインの両方の改善点を確認します。レコードまたはモジュールへの簡単な URL ベースのナビゲーションにより、完全なアドレスから tiny URL でサポートされているリンクまで、必要なデータを瞬時に表示できます。仕様に合わせてホームページをビルドすると、最も効率的に作業するために必要なすべてのナビゲーション、コントロール、およびシステム情報を取得できます。

サービスポータル

サービスポータルを使用して最適なセルフサービスエクスペリエンスを設計します。Now Platformに接続されたこのサービスポータルは、ユーザーエクスペリエンスを向上させるプラットフォーム機能を提供します。新しい開発者であろうとベテランのエンジニアであろうと、基本構成から詳細なスクリプトやWebアプリまで、すべてを使用してUIをカスタマイズして、顧客に最高のサービスを提供できます。

コンテンツ管理システム

CMS を使用して、完全な Web サイトから統合アプリまで、あらゆるものを構築します。この強力なアプリケーションは、シンプルな検索バーに基づくインターフェイスが必要な場合でも、詳細なテキストと画像ベースのレイアウトが必要な場合でも、ビジネスにさまざまなソリューションを提供します。完全な国際化や翻訳などのオプションにより、顧客リーチと影響力がさらに拡大します。

ネクストエクスペリエンス UI

ネクストエクスペリエンス UI は、Now Platform 全体の生産性向上、エンゲージメント強化、インサイト発出を可能にする、次世代の直観的でパーソナライズされたエクスペリエンスを実現します。UI は、インスタンスアプリを統合し、作業が必要なアイテムにアクセスするためのクリック数を減らします。

始めましょう

勤務先	構成	**Migrate** (移行)
ネクストエクスペリエンスの概念と機能について説明します。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	ネクストエクスペリエンス UI に移行します。

メリット

ネクストエクスペリエンス 使用時の新機能とメリット：

- 統一ナビゲーション

自動翻訳

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

https://player.vimeo.com/video/995182005?h=9e4dcc44a5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

- 使用しているアプリケーションに関係なく、コンテキストアプリピル、メニューアイテム、通知、、検索などのアプリシェルアイテムに、プラットフォーム全体を通じて 1 か所からアクセスできます。
- ナビゲーションメニューを固定および固定解除して、メニューアイテムにアクセスしたり、画面のスペースを解放したりします。
- お気に入りをフォルダーに整理してお気に入りページをすばやく見つけることができます。

その他のメニュー

Next Experience の追加メニュー

- [お気に入り]、 [履歴]、および [ワークスペース] メニューを使用して重要なリソースに移動して保存します。単一のメニューで最近表示したアイテムを検索します。
- クラシック環境のアプリケーションと構成可能なワークスペースを簡単に切り替えることができます。
- エンドユーザー向けのカスタムメニューを作成します。詳細については、「のカスタムメニューの構成 統一ナビゲーション」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス ランディングページ

Next Experience のランディングページ

- ログインすると必要なものすべてがすぐに表示されます。
- 自分のロールとタスクに固有のコンテンツがすべて 1 か所で表示されます。
- ユーザーのスタートページを指定することも、自分で選択できるようにすることもできます。

サポートされていない機能

重要:

コネクトチャットは ネクストエクスペリエンス では利用できません。Yokohama 以降、サイドバー を使用して ネクストエクスペリエンス で特定の コネクトチャット機能を利用できます。コネクトチャットとサイドバーの違いの詳細については、「KB1123615 – コネクトチャットからサイドバーへの移行」を参照してください。

コネクトサポート は ネクストエクスペリエンス では利用できず、Utah で完全に廃止される予定です。チャット要求やその他の作業アイテムを ネクストエクスペリエンス のエージェントに自動的にアサインする場合は、 高度な作業アサイン および エージェントチャット に移行する必要があります。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行」を参照してください。

現在、次の機能と製品は ネクストエクスペリエンスでサポートされていません。

- インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。ネクストエクスペリエンス を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードと アナリティクス

自動翻訳

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

センター ダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。 ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。

- カスタムヘッダーメニューはサポートされていません。
- ライブフィード はサポートされていません。
- JavaScript コンソールログは、 ネクストエクスペリエンス フレームワークではサポートされていません。

- ATF は ネクストエクスペリエンス の次の要素をサポートしていませんが、将来のリリースでこれらの機能のサポートが予定されています。
  - UI ビルダー でビルドされたページ (リストとフォームコンポーネントを含むページを含む)。
  - 構成可能なワークスペース
  - ランディングページ

  注: ATF は、クラシック環境 (クラシックリストやフォームなど) を含む コア UI を引き続きサポートします。

詳細については、以下を参照してください。

- KB1156736:コネクトチャットから AWA およびエージェントチャットへの移行
- KB1123615 – コネクトチャットからサイドバーへの移行
- KB1113554 – ネクストエクスペリエンスを無効にしてコア UI でコネクトを使用する
- KB1157068:Next Experience ではライブフィードはサポートされていません

詳細

- コミュニティに関する ネクストエクスペリエンス 記事を表示するには、 ネクストエクスペリエンス センターオブエクセレンス .
- コミュニティでよくある質問に対する回答を確認します。「Getting Started with Next Experience UI FAQ (Next Experience UI の開始に関する FAQ) 」を参照してください。
- ServiceNow University の ネクストエクスペリエンス UI について説明します。「ネクストエクスペリエンス入門 」および「ネクストエクスペリエンス統一ナビゲーションの概要」 コースを受講します。

ネクストエクスペリエンス UI での作業

主要な ネクストエクスペリエンス 機能について説明します。

ネクストエクスペリエンス ユーザーインターフェイス

ネクストエクスペリエンス インスタンス内のアプリを統合します。 統一ナビゲーション を使用すると、1 つのペインでインスタンス全体のコンテンツにアクセスできるため、作業に必要なアイテムへのアクセスが簡素化されます。ワークスペースと同じペインでコア UI とダッシュボードにアクセスします。コンテキストナビゲーションによって、作業中の自分の状況を把握できます。

Next Experience ユーザーインターフェイス

注:

ネクストエクスペリエンス UI は、システムアドミニストレーターによるアクセス権またはカスタマイズが原因で、これらの例のように表示されない場合があります。

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

ネクストエクスペリエンス ランディング ページ

ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業の開始に必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

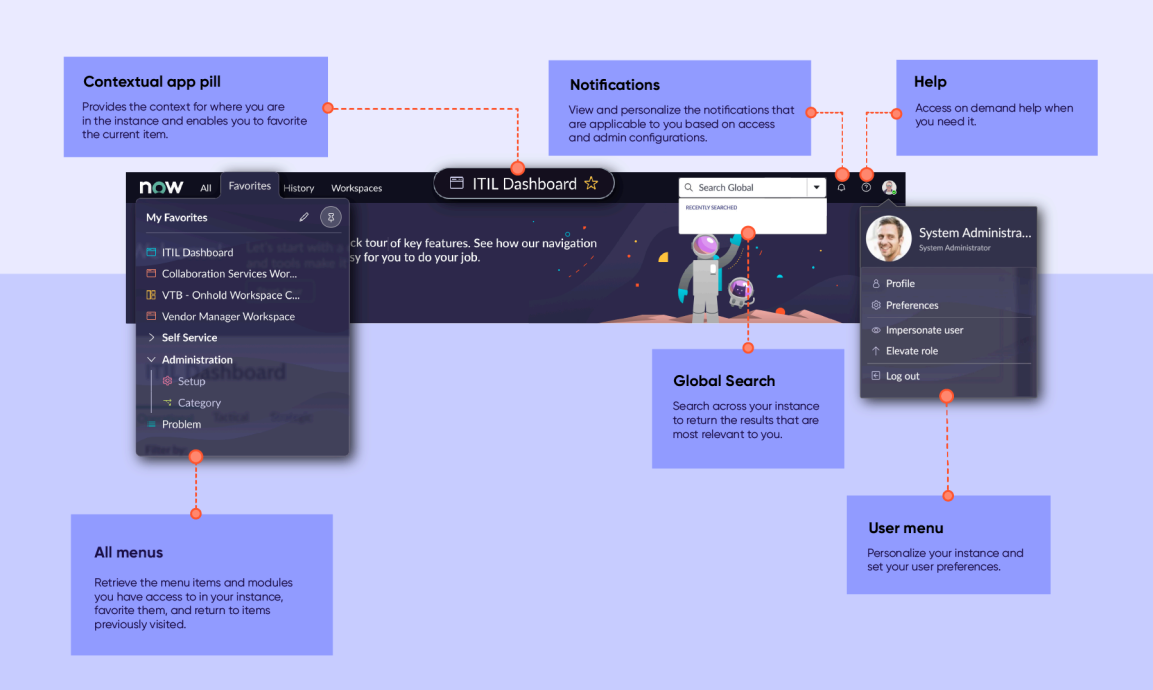
- オンボーディング: 統一ナビゲーション UI について理解します。
- 可視化:作業を開始できる場所とタスクに移動できる場所を確認します。
- 便利な機能:その他の機能リソースを確認します。

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションには、インスタンスをナビゲートして設定を行うために必要なツールが用意されています。

自動翻訳

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



- すべてのメニュー:インスタンス内でアクセスできるメニューアイテムとモジュールを取得してお気に入りに登録し、以前にアクセスしたアイテムに戻ります。
- コンテキストアプリピル:インスタンス内の現在地を確認し、必要に応じて現在のアイテムをお気に入りに追加します。
- グローバル検索:インスタンス全体を検索して、最も関連性の高い結果を返します。
- 通知:アクセス権とアドミンの構成に基づいて、該当する通知を表示およびカスタマイズします。
- ヘルプ:必要なときにオンデマンドのヘルプにアクセスできます。
- ユーザーメニュー:インスタンスをカスタマイズし、ユーザー設定を行います。

自動翻訳

ネクストエクスペリエンスデフォルトのランディングページの探索

ネクストエクスペリエンスデフォルトのランディングページにアクセスして、作業を一目で確認し、どこから始めればよいかを特定します。

ネクストエクスペリエンスフレームワークがインストールされている場合、ランディングページは、ServiceNow®インスタンスにログインしたときに最初に表示されます。タスクの概要を把握するのに役立つ情報を提供します。

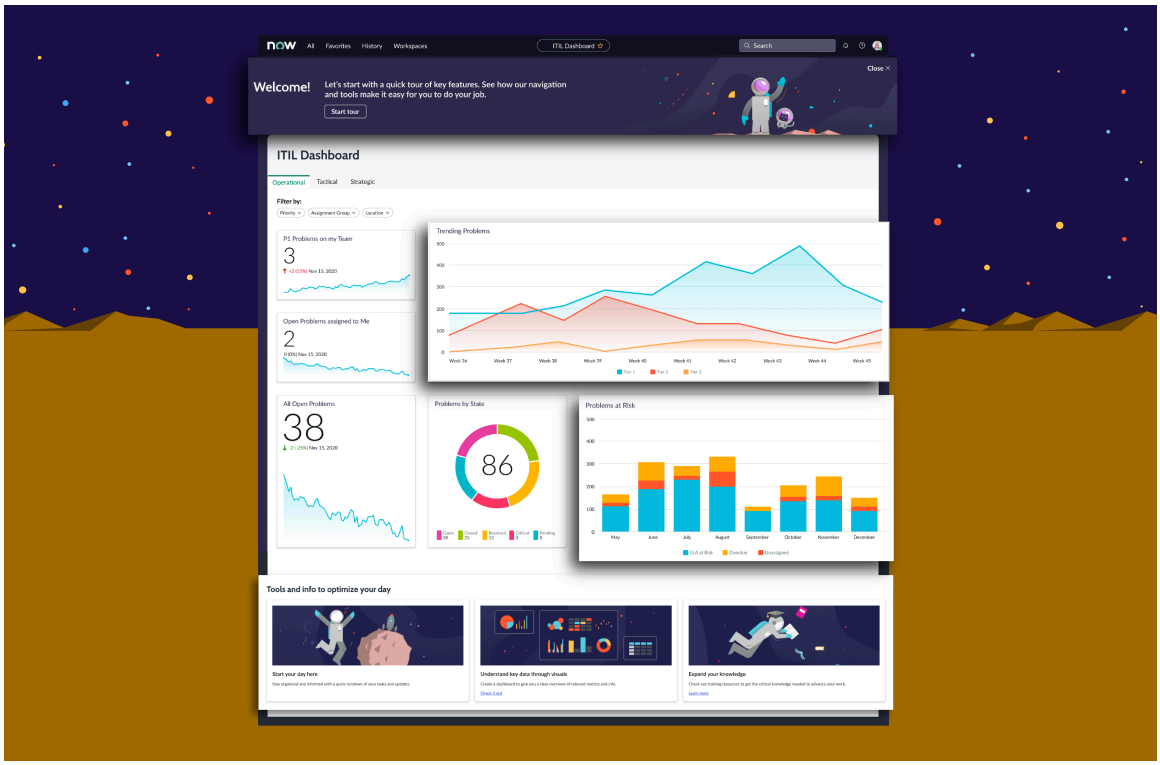
デフォルトのランディングページは、 統一ナビゲーション が有効になっているインスタンスで使用できます。構成済みの既存のダッシュボード、ランディングページ、またはロジックがある場合は、デフォルトの ネクストエクスペリエンス ランディングページの代わりに現在のダッシュボードが表示されることに注意してください。

ランディングページには、ロールとタスクに基づいて次のアイテムが含まれる場合があります。

- の詳細へのリンクを含むバナー ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション
- 作業のステータスと優先度を最新の状態に保つための重要な新規タスク
- 現在オープンになっている優先度別のタスク
- 作業のためにアサインされたタスクレコードを含むリスト
- タスクの完了に関連するパフォーマンスアナリティクスとレポート (PAR) データ
- ランディングページでアクション可能な承認

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

- お気に入りアイテム
- オープンな要求
- 有用な機能を特定するためのより多くのリソース



ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション の使用

レコードやデータへのアクセス、通知の確認、 ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションの設定を行うためのナビゲーションが改善されました。

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションはすべてのページの上部に表示され、インスタンスのナビゲーションに役立つコントロールが含まれています。ワークスペースとクラシック環境に簡単にアクセスし、インスタンスを検索し、通知を受信します。

固定アイコン (を選択して、メニューをページに固定します。

注: 次の表で説明されている 統一ナビゲーション アイテムは、すべてのユーザーが利用できるとは限りません。表示されるアイテムは、ユーザーアクセスとアドミンのカスタマイズによって決まります。

統一ナビゲーション

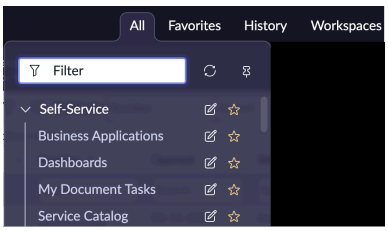
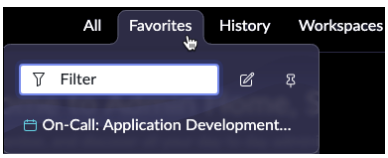
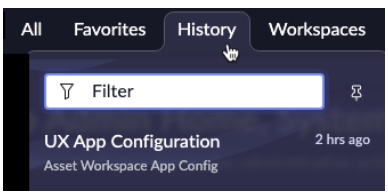
ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目

ヘッダーアイテム	UI の描写	説明
ロゴ	servicenow	ネクストエクスペリエンスランディングページに戻ります。このロゴを会社のロゴに置き換えることができます。

自動翻訳

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

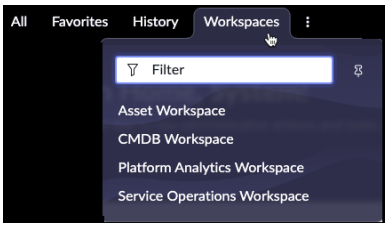
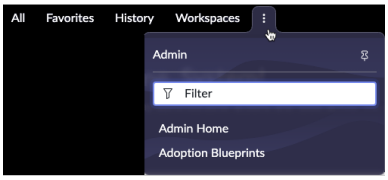
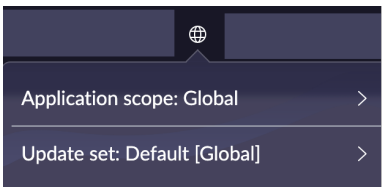
ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目 (続く)

ヘッダーアイテム	UI の描写	説明
フィルター		目的のモジュールにすばやく移動するためのフィルターフィールド。 検索機能は、クエリ内の不足している文字に対応します。デフォルトの精度スコアは、システムアドミニストレーターが更新できます。詳細については、「ネクストエクスペリエンス システムプロパティ」を参照してください。 リストビューの場合は、テーブル名を `name.list` の形式で入力します (例: sys_properties.list)。 フォームビューの場合は、テーブル名を `name.do` 形式で入力します (例:sys_user.do)。 デフォルトでは、いずれかのメニューでフィルタリングを行うと、[履歴] メニューを除くすべてのメニューから結果が返されます。
すべてのメニュー		インスタンス内のすべてのメニューアイテムとモジュールをリストします。 更新アイコン を選択すると、キャッシュを手動でクリアしなくても最新のメニュー項目をすばやく取得できます。
お気に入りメニュー		お気に入りとしてマークされたアイテム (お気に入りのワークスペース、クラシック環境、レコードなど) 自分 。 編集アイコン (を選択して、編集モーダルを開きます。
[History (履歴)] メニュー		インスタンス全体のアクティビティの履歴。

自動翻訳

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

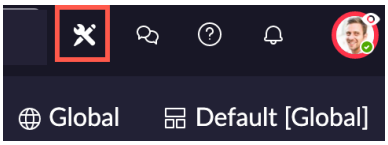
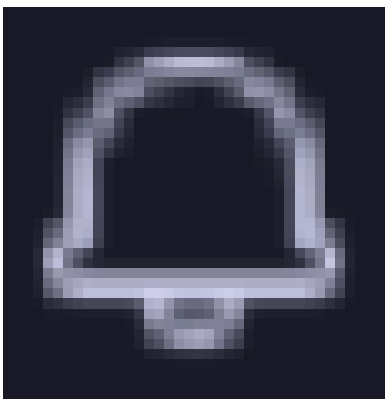
ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目 (続く)

ヘッダーアイテム	UI の描写	説明
[Workspaces (ワークスペース)] メニュー		アクセスできるワークスペースのリスト。このアイテムは、ワークスペースにアクセスできる場合にのみ表示されます。1 つのワークスペースにのみアクセスできる場合、アクセスできるワークスペースの名前がヘッダーに表示されます。
アドミンメニュー		アドミン機能に固有のアイテムへのアクセスを提供します。
コンテキストアプリピル		自分がインスタンス内のどこにいるのかを示すコンテキストが表示されます。 星アイコンをクリックすると、表示されているページがお気に入りに追加されます。
グローバル検索フィールド		インスタンス全体で文字列を検索します。
地球		インスタンスのスコープと更新セットのスコープを選択します。[更新セット] オプションを選択し、プラス記号 ( ) を 選択して 更新 セットを作成することもできます。 グローバル以外のアプリケーションスコープでは、赤い円 (
Now Assist		顧客の問題に対処し、解決を支援できるようにします。Now Assist パネルの自然言語インターフェイスを使用して、レコードのサマリーを生成できます。 Now Assist パネルは、 Now Assist アドミン コンソールを使用して構成します。

自動翻訳

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

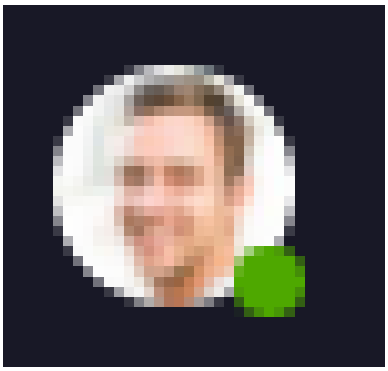
ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目 (続く)

ヘッダーアイテム	UI の描写	説明
インスタンスツールの表示		アプリケーションスコープと現在の更新セットを、他のツールアイコンの下の横の行に表示します。この機能を有効にするには、最初に *glide.ui.next_experience.instance_too* というシステムプロパティを作成し、 それを **false** に設定する必要があります。この機能を有効にすると、地球アイコンは非表示になります。
サイドバーディスカッション		ワークスペースのタスクベースまたはインタラクションベースのレコードに基づいて、他のユーザーとリアルタイムでコラボレーションします。サイドバーディスカッションでは、情報や知識の交換を促進して、問題をより迅速に解決し、より質の高い結果を得ることができます。
ヘルプ		[ヘルプ] と [最新情報] の 2 つのタブが表示されます。[ヘルプの取得] タブでは、必要なときにオンデマンドヘルプを 有効取得できます。[新機能] タブには、前回のリリース以降に導入された機能が表示されます。さらに、[新機能] コンテンツが利用可能な場合は、[ヘルプ] アイコンが青い点を 表示します。[フィードバックを提供] ボタンを使用して、関連するページの機能に関するフィードバックを ServiceNow®できます。
[通知] メニュー		一元的な場所で、インスタンス全体にわたってユーザーに適用される通知を表示およびカスタマイズできます。どのページを表示しているかに関係なく、ワークスペース 通知を含む、インスタンス全体の通知を受信します。通知は、アクセス設定と管理設定に基づいています。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 項目 (続く)

ヘッダーアイテム	UI の描写	説明
ユーザーメニュー		インスタンスをカスタマイズするメニューアイテム。 • プロファイル:インスタンスに表示される個人情報を含むインスタンスプロファイル。 • 設定:表示、アクセシビリティ、通知、および ワークスペース 設定。 • キーボードショートカット:表示している 画面に固有のキーボードショートカットを使用してモーダルを表示します。キーボードショートカットモーダルの詳細については、「ネクストエクスペリエンス のキーボードショートカット」を参照してください。キーボードショートカットモーダルには、 **Command+/** (Mac) または **Control+/** (Windows) を使用してアクセスすることもできます。 • 代理操作ユーザー:アドミニストレーターは、テスト目的で他の認証されたユーザーの代理操作を行い、代理操作ログを表示できます。詳細については、「ユーザーの代理操作」を参照してください。 • ロールの昇格: 任意のロールを昇格された権限ロールとして指定し、そのロールを 1 人以上のユーザーに割り当てます。これは、ログイン直後にロールが提供する権限にユーザーがアクセスできないようにする場合に実行します。 • 印刷対応版:現在のコンテンツフレームの印刷対応版。 注: 「印刷対応版」オプションは、クラシック環境で使用できますが、ワークスペースでは使用できません。

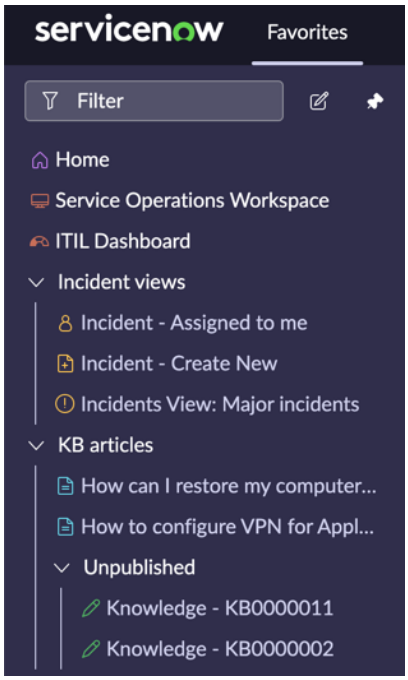
自動翻訳

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

でのお気に入りの管理 ネクストエクスペリエンス

お気に入りは、最もよく使用する ネクストエクスペリエンス ページをすばやく見つけて移動するのに役立ちます。

お気に入りを追加すると、ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションのお気に入りメニューに表示されます。お気に入りの名前、アイコン、色、およびフォルダー構造内の位置を編集して、メニューでのお気に入りの表示方法をカスタマイズできます。



でのお気に入りの追加 ネクストエクスペリエンス

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションの [お気に入り] メニューに追加することで、最もよく使用するページをすばやく見つけて移動できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 次の表にリストされているいずれかの方法でお気に入りを追加します。

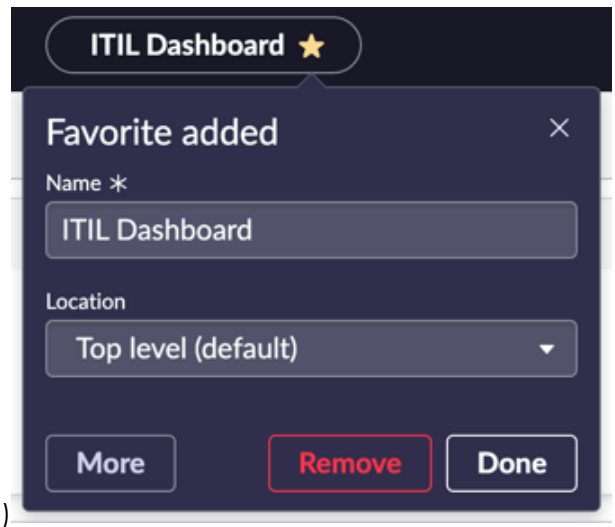
オプション	説明
任意のページから	任意のページから、コンテキストアプリピルの星型アイコンを選択します。

自動翻訳

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

オプション	説明
[すべて] メニューから	◦ 単一のモジュールを追加するには: アプリケーションナビゲーターで、モジュール名の横にある星型アイコンを選択します。 ◦ アプリケーションのすべてのモジュールを追加するには: アプリケーションナビゲーターで、アプリケーション名の横にある星形アイコンを選択します。
クラシック環境のリストまたはレコードから	**a.** クラシック環境でリストまたはレコードを開きます。 **b.** リストまたはレコードのタイトルの横にあるコンテキストメニュー ☰) を選択します。 **c.** [**Create Favorite**] を選択します。 リストまたはレコードのビューごとに異なるお気に入りを追加できます。
ナレッジベース記事から	**a.** 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ナレッジ. **b.** ナレッジホームページから、ナレッジ記事を選択します。 **c.** ヘッダーで、星形アイコンを選択します (ナレッジ記事に複数のバージョンがある場合は、現在表示されているナレッジ記事のバージョンのみがお気に入りに追加されます)。

2. オプション: [お気に入りに追加されました] ダイアログボックスで、お気に入りを変更します。
サンプルの初期ダイアログボックスを次の例に示します。



(Optional)

a. [名前] フィールドで、[お気に入り] メニューに表示される名前を編集します。

b. [お気に入り] メニューのグループを作成した場合は、[場所] フィールドで、お気に入りを一覧表示するグループを選択します。

自動翻訳

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

お気に入りリストを整理するグループの作成については、「 でお気に入りを整理する ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

c. 変更を保存するか、さらに変更を加えるか、お気に入りを削除します。
   - それ以上変更を加えない場合は、[完了] を選択します。
   - お気に入りのアイコンとその色を変更するには、[その他] を選択し、アイコンとその色を選択して、[編集の保存] を選択します。
   - お気に入りを削除するには、[削除] を選択します。

でお気に入りを整理する ネクストエクスペリエンス

お気に入りをフォルダー構造で整理することで、[お気に入り] メニューのエントリをすばやく検索 ネクストエクスペリエンス 。

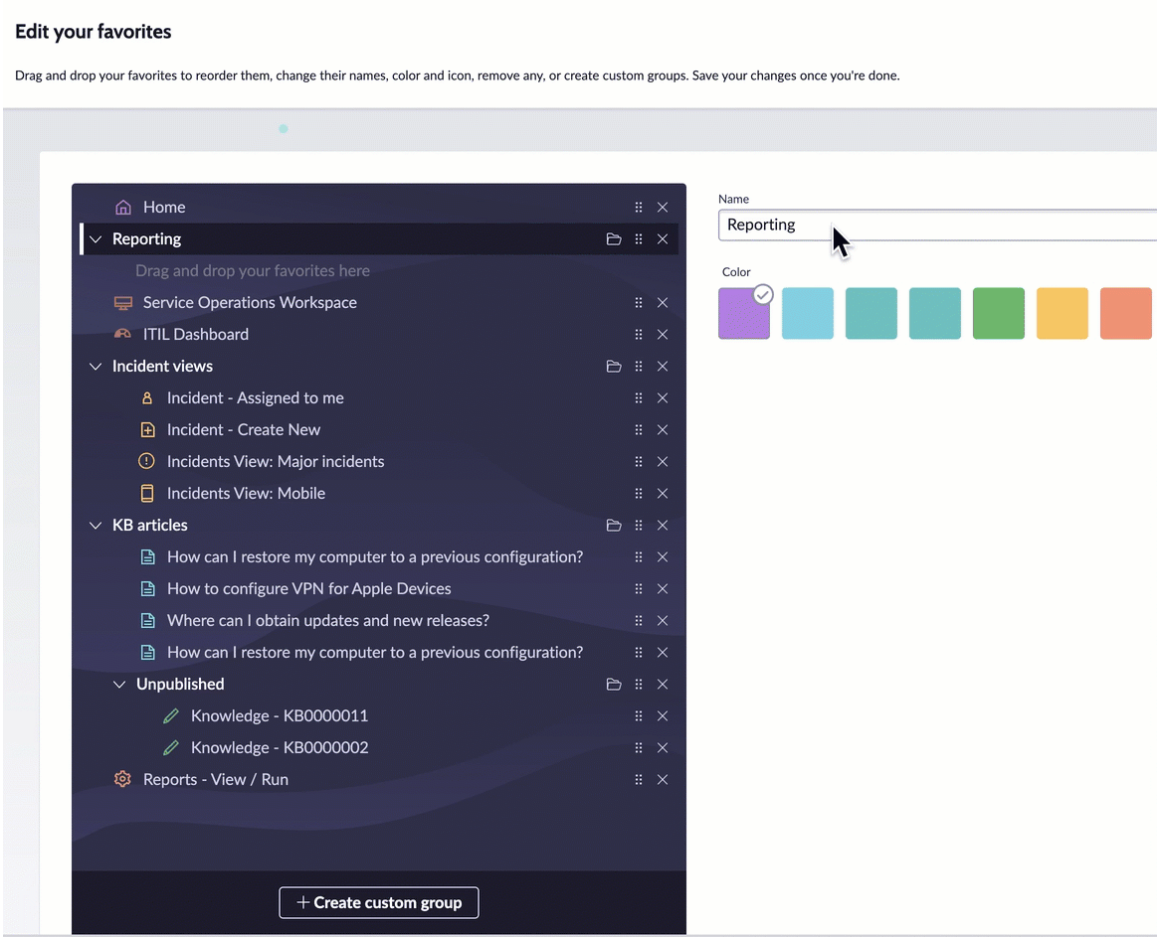
始める前に
必要なロール：なし

手順
1. ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションの [お気に入り] メニューを選択します。
2. [お気に入りを編集]) を選択します。
3. [カスタムグループを作成] を選択します。
4. [名前] フィールドにグループの名前を入力します。
5. オプション: このグループのお気に入りに関連付けられたアイコンの色を選択します。
   グループ内の各お気に入りに固有の色を設定することもできます。
6. お気に入りをグループ名の下にドラッグして、グループに移動します。

自動翻訳

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

Example



7. オプション: 前の手順を繰り返して、追加のカスタムグループまたはサブグループを作成します。
8. [**Save edits**] を選択します。

でのお気に入りの編集 ネクストエクスペリエンス

お気に入りの名前とアイコンを編集したり、お気に入りを並べ替えたり、グループに移動したり、不要になったお気に入りを削除したりして、 ネクストエクスペリエンス お気に入りメニューを最新の状態に保ちます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションの [お気に入り] メニューを選択します。
2. お気に入りを編集または削除する。

オプション	説明
お気に入りの編集	a. [お気に入りを編集]) を選択します。 b. お気に入りパネルで、お気に入りを選択します。 c. お気に入りを変更します。

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

自動翻訳

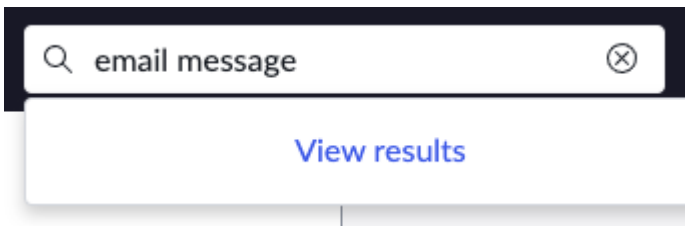
オプション	説明
	▪ お気に入りを並べ替えるには、リスト内の新しい場所にドラッグします。 ▪ お気に入りをグループ内に移動するには、グループ名の下にお気に入りをドラッグします。 ▪ 名前をカスタマイズするには、[名前] フィールドに別の名前を入力します。 ▪ アイコンを変更するには、[アイコン] リストから別のアイコンを選択するか、[色] リストから色を選択します。 **d.** [**Save edits**] を選択します。
お気に入りの削除	[お気に入りを削除] アイコン ( ) を選択します。

での検索の使用 ネクストエクスペリエンス

グローバル検索では、ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション 検索フィールドから複数のレコードタイプを一度に検索できます。検索では、ソース別にグループ化された、ユーザーに最も関連性の高い結果を返すか、検索クエリと完全に一致するレコードに直接移動します。グローバル検索結果と、アクセス可能なワークスペースアプリケーションの結果を切り替えることができます。

統一ナビゲーション 検索フィールドでの検索

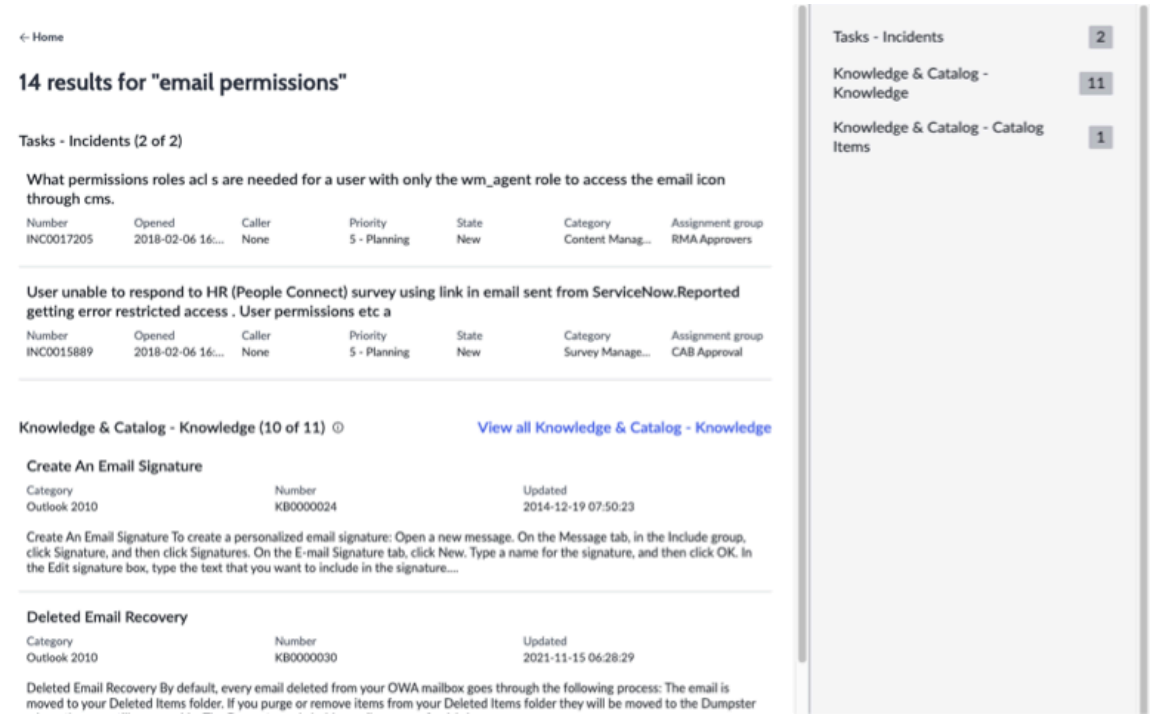
グローバル検索を実行するには、 統一ナビゲーション 検索フィールドに検索クエリを入力し、[結果を表示] を選択するか、Enter キーを押します。



検索結果ページには、検索に一致したレコードの合計数が報告され、一致するレコードを含む検索可能な各テーブルから選択した結果がプレビューされます。プレビューリストで検索結果レコードを選択すると、そのレコードを開くことができます。

自動翻訳

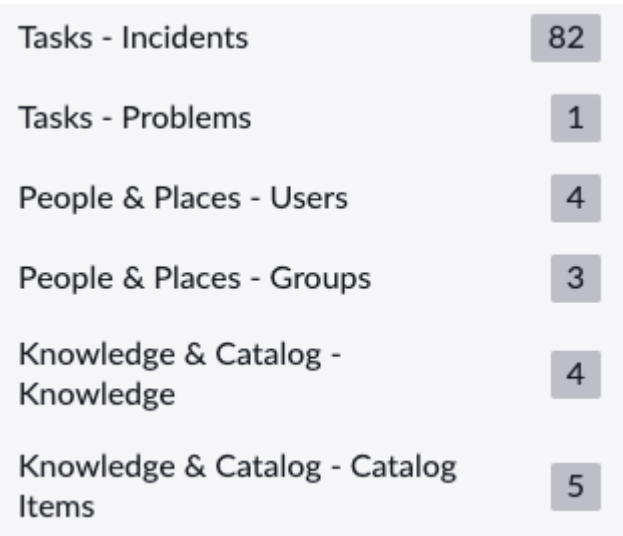
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ネクストエクスペリエンス検索結果ページの内容の詳細については、 の検索結果ページ ネクストエクスペリエンス .

検索結果ページのソースで検索を絞り込む

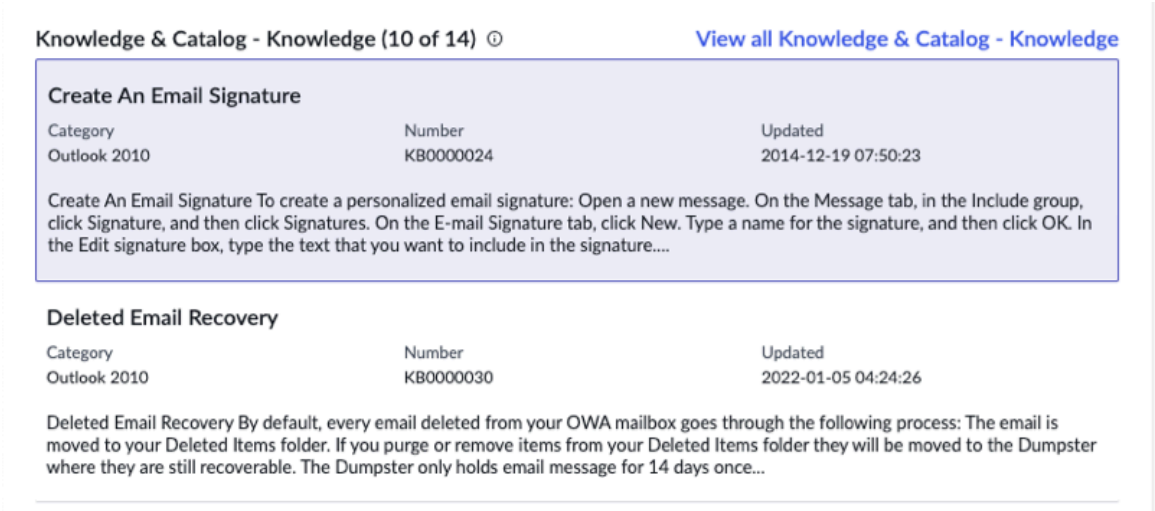
検索結果ページには、それぞれに含まれる一致するレコードの数を示すソーステーブルのリストが含まれています。エントリを選択すると、指定したソーステーブルの検索結果が表示されます。



ソーステーブルからの一致するレコードがプレビュー可能な数を超えてある場合、結果ページのテーブルタイトルの横に [すべて表示] リンクが表示されます。指定したテーブルから一致するすべてのレコードを表示するには、このリンクを選択します。

自動翻訳

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

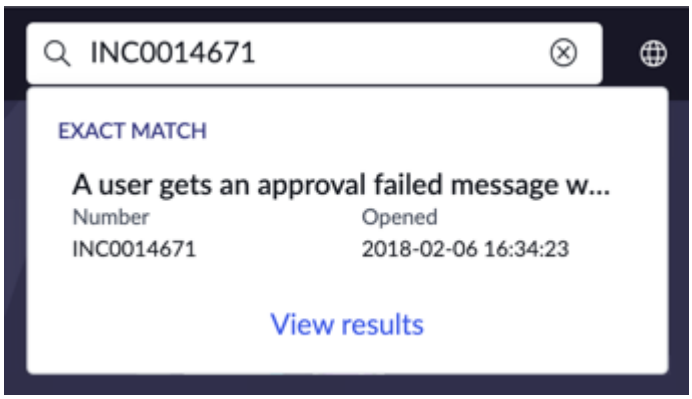


検索結果ページから開始点に戻る

検索を開始したページに戻るには、検索結果ページの結果の合計数の上に表示される左矢印のリンクを選択します。このリンクのタイトルは、戻るページを示します。たとえば、ホームページから検索した場合、リンクテキストは [ホーム] になりますが、ダッシュボードページから検索した場合、リンクテキストは [ダッシュボードの概要] になります。

完全一致を使用した特定のレコードの検索

統一ナビゲーション検索フィールドにレコード番号を入力します。Enter キーを押したり、[結果を表示] を選択したりしないでください。検索フィールドに、[完全一致] タグが付けられたレコードのプレビューが表示されます。プレビューを選択すると、検索結果ページをバイパスして、一致したレコードに直接移動します。

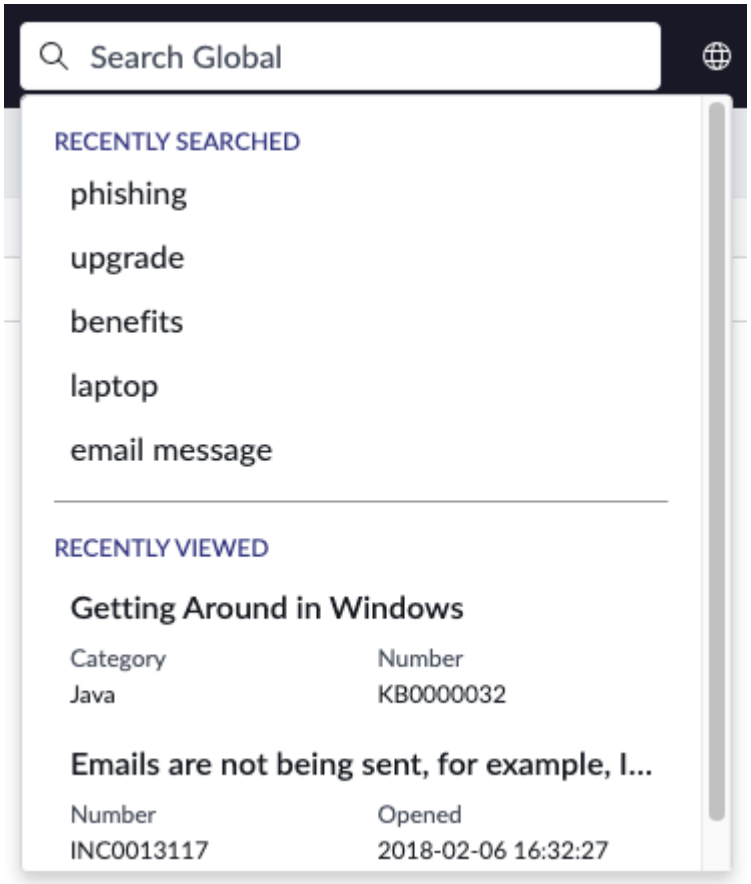


最新の検索クエリと結果へのアクセス

空の 統一ナビゲーション 検索フィールドを選択すると、最新の検索クエリと最近表示した検索結果を示すリストが表示されます。[最近の検索] にあるクエリを選択して繰り返すか、[最近の表示] にある検索結果レコードを選択してそれに移動します。

自動翻訳

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



利用可能なワークスペースアプリケーションでの検索結果の表示

ワークスペースアプリケーションで検索するアクセス権がある場合は、検索後に 統一ナビゲーション 検索フィールドの右側に矢印が表示され、グローバル検索での結果とワークスペースアプリケーションでの結果を切り替えることができます。

たとえば、グローバル検索を実行した後に図のコンテキストメニューが利用可能になった場合は、コンテキストメニューから **[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] を選択して、CSM/FSM 構成可能ワークスペースで検索結果を表示できます。

選択したワークスペースアプリケーションで完全一致が開きます。たとえば、**[CSM/FSM** 構成可能ワークスペース] を選択し、レコード番号を入力し、検索結果でレコードのプレビューを選択した場合、レコードは CSM/FSM 構成可能ワークスペースで開きます。

ネクストエクスペリエンスのスタートページのオプションの構成

複数のスタートページオプションにより、 ネクストエクスペリエンスで 1 日を始めるのに最適な場所を決定できます。自分とユーザーが ServiceNow のニーズに合わせたページで開始できるように、ランディングページを構成します。

自動翻訳

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

ServiceNow®を起動するか、画面上部のロゴを選択したときに開くページには、いくつかのオプションがあります。

開始ページのオプション

どのページにも、ページのロード中にユーザーを別のページに移動するためのリダイレクトルールを設定できます。

ネクストエクスペリエンス デフォルトのランディングページ

デフォルトのランディングページには、 ネクストエクスペリエンス が有効なインスタンスでのタスクの概要を説明するのに役立つ情報が表示されます。セットアップに応じて、このページのバリアントを使用できます。詳細については、「ネクストエクスペリエンスデフォルトのランディングページの探索」を参照してください。

構成可能ワークスペースホーム

構成可能なワークスペース内の任意のページをスタートページにすることができます。構成可能ワークスペースオプションの詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

ユーザーが選択したランディングページ

ユーザー設定に基づいて、プラットフォーム上の任意のページを選択して開始できます。ユーザーが選択したランディングページは、構成可能なワークスペース内の任意のページにすることもできます。

管理者が選択したランディングページ

このオプションでは、ワークスペース内の任意のページだけでなく、クラシックダッシュボードにもすることができます。アドミニストレーターは、構成可能なワークスペースにユーザーを誘導するロールベースのロジックを含めることができます。詳細については、次を参照してください。

- ネクストエクスペリエンス 対応インスタンスでコア UI のグローバルランディングページを構成
- ネクストエクスペリエンス でユーザーごとのランディングページを構成

レスポンシブダッシュボード

クラシック環境で作成されたレスポンシブダッシュボードから開始して、構成可能なワークスペースでは利用できない既存のダッシュボードを使用できます。詳細については、「レスポンシブダッシュボードをホームとして設定」を参照してください。

ホームページ

ホームページは廃止された機能です。以前のリリースのホームページは、 Tokyo リリース以降は読み取り専用になっています。ホームページをレスポンシブダッシュボードに変換する方法については、「 ホームページ廃止ヘルプツール 」を参照してください。

スタートページの選び方

開始ページのオプションが異なれば、目的も異なります。たとえば、ほとんどのデータが構成可能なワークスペースではなくクラシック環境にある場合は、開始ページのレスポンシブダッシュボードを選択します。

アップグレードに関する考慮事項

ネクストエクスペリエンスが有効になっているインスタンスにアップグレードする場合は、編集機能が失われないように、ホームページをレスポンシブダッシュボードに変換することをお勧めします。ホームページが有効になっている場合、ホームページはデフォルトでオフになっています ネクストエクスペリエンス 。詳細については、「ホームページ廃止ヘルプツール 」を参照してください。

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

自動翻訳

ネクストエクスペリエンス アドミニストレーターの起動オプション

アドミニストレーターは、ユーザーが ServiceNow にログインするときに開始する場所を設定できます。

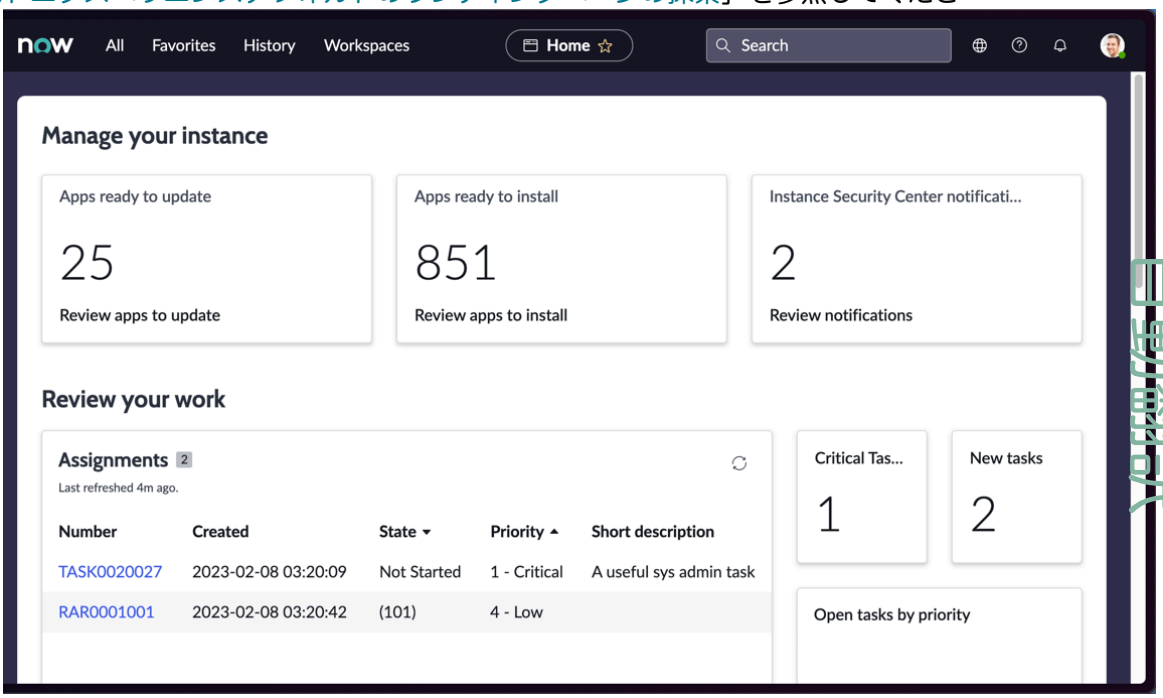
開始ページを決定する

構成するスタートページは、自分と組織のニーズに対応する必要があります。デフォルトのランディングページ ネクストエクスペリエンス 、当面のタスクに対処するために選択できる可視化が表示されます。ダッシュボードと構成可能なワークスペースでは、より絞り込んだ情報を提供できます。

オプション

ネクストエクスペリエンス デフォルトのランディングページ

デフォルトのランディングページには、 ネクストエクスペリエンス が有効になっているインスタンス内のタスクの概要を説明するのに役立つ情報が表示されます。セットアップに応じて、このページのバリアントを使用できます。詳細については、「ネクストエクスペリエンスデフォルトのランディングページの探索」を参照してください。



カスタム ネクストエクスペリエンス ランディングページ

さまざまな対象者向けのカスタムネクストエクスペリエンスランディングページを作成することで、ユーザーが作業を開始するために必要な情報を提供できます。詳細については、「ネクストエクスペリエンス ランディングページの作成」を参照してください。

構成可能ワークスペースホーム

構成可能なワークスペース内の任意のページをスタートページにすることができます。構成可能ワークスペースオプションの詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

管理者が選択したランディングページ

アドミニストレーターは、ユーザーが選択したページを上書きできる、すべてのユーザーのデフォルトのランディングページを設定できます。このオプションでは、ワークスペース内の任意のページだけでなく、従来のレスポンシブダッシュボードにもすることができます。アドミンは、構成可能なワークスペースにユーザーを誘導するロールベースのロジックを含めることもできます。詳細については、次を参照してください。

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

- ネクストエクスペリエンス 対応インスタンスでコア UI のグローバルランディングページを構成
- ネクストエクスペリエンス でユーザーごとのランディングページを構成

レスポンシブダッシュボード

クラシック環境で作成されたレスポンシブダッシュボードから開始して、構成可能なワークスペースでは利用できない既存のダッシュボードを使用できます。詳細については、「レスポンシブダッシュボードをホームとして設定」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス ユーザー開始オプション

ユーザーは、 ServiceNow にログインするときに開始する場所を指定できます。

開始ページを決定する

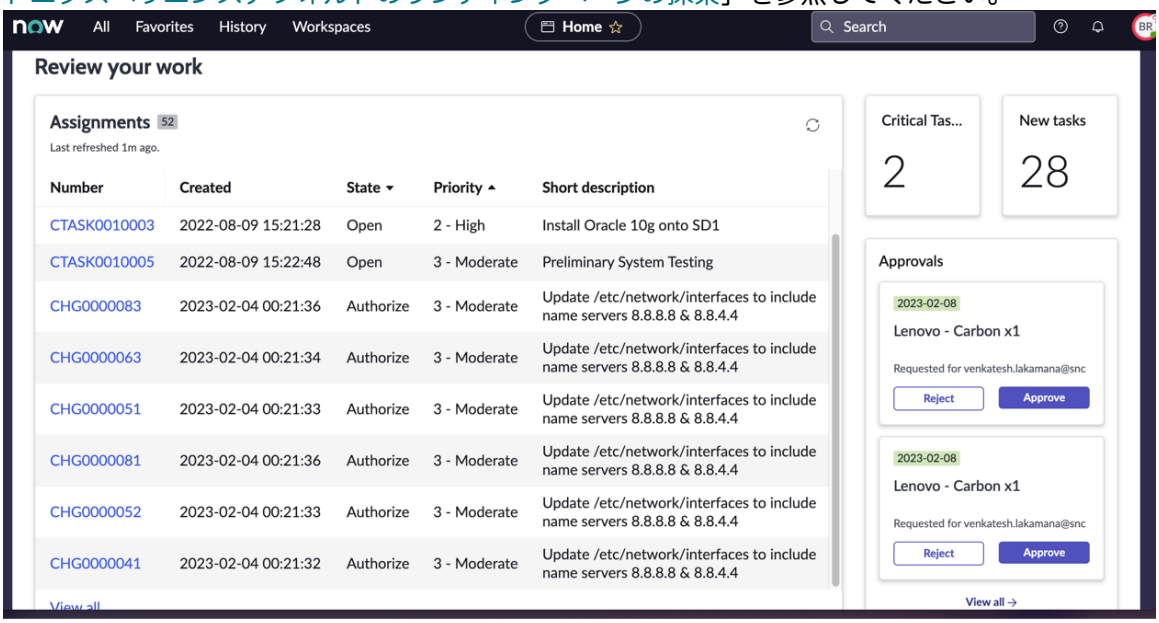
構成するスタートページは、日常のニーズに対応する必要があります。デフォルトのランディングページ ネクストエクスペリエンス 、当面のタスクに対処するために選択できる可視化が表示されます。構成可能なワークスペースでは、より絞り込んだ情報を提供できます。

注: アドミニストレーターは、個々のユーザーが上書きできないスタートページを構成できます。

オプション

ネクストエクスペリエンス デフォルトのランディングページ

デフォルトのランディングページには、 ネクストエクスペリエンス が有効になっているインスタンス内のタスクの概要を説明するのに役立つ情報が表示されます。セットアップに応じて、このページのバリアントを使用できます。詳細については、「ネクストエクスペリエンスデフォルトのランディングページの探索」を参照してください。



構成可能ワークスペースホーム

構成可能なワークスペース内の任意のページをスタートページにすることができます。構成可能ワークスペースオプションの詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

別のユーザーが選択したランディングページ

ユーザー設定に基づいて、プラットフォーム上の任意のページを選択して開始できます。ユーザーが選択したランディングページは、構成可能なワークスペース内の任意の

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

自動翻訳

ページにすることもできます。詳細については、「ユーザーが選択した開始ページを構成する」を参照してください。

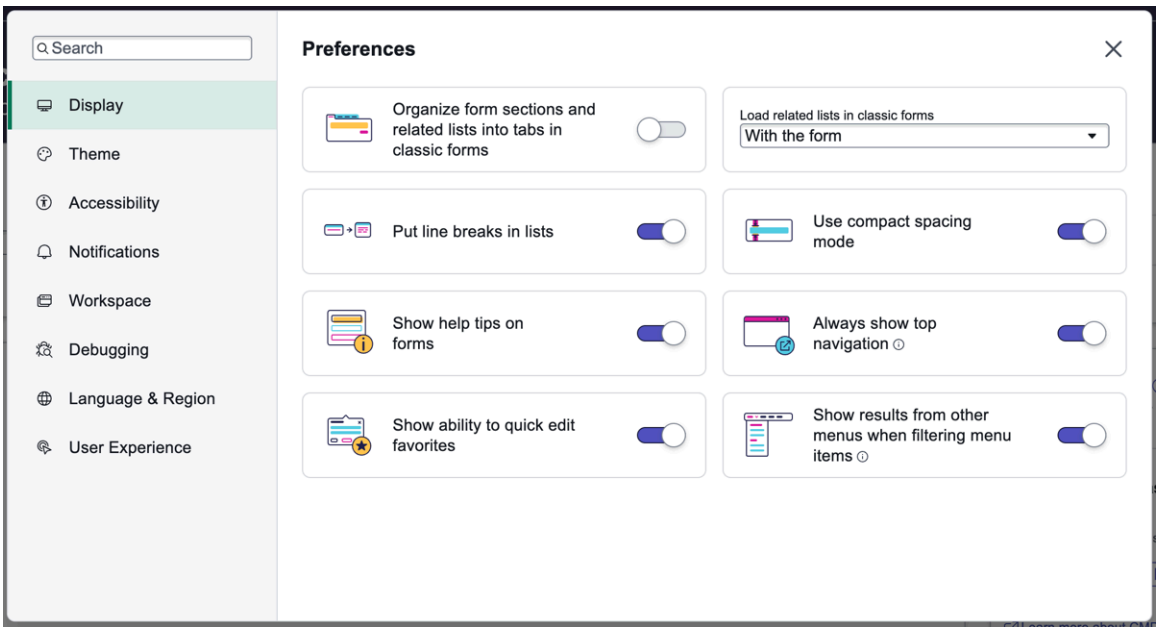
ネクストエクスペリエンス ユーザー設定

ネクストエクスペリエンス には、インスタンス UI をカスタマイズするためのユーザー設定が用意されています。

admin ロールを持っている場合は、グローバル設定を行うことで、インスタンス全体の ネクストエクスペリエンス の動作をカスタマイズできます。

ユーザー初期設定モーダルは、検索フィールド、設定カテゴリパネル、選択した各設定カテゴリに関連付けられた設定を表示する設定パネルの 3 つの部分に分かれています。プリファレンスカテゴリを選択すると、そのカテゴリのすべてのプリファレンストグルがプリファレンスパネルに一覧表示されます。

ユーザー設定モーダル

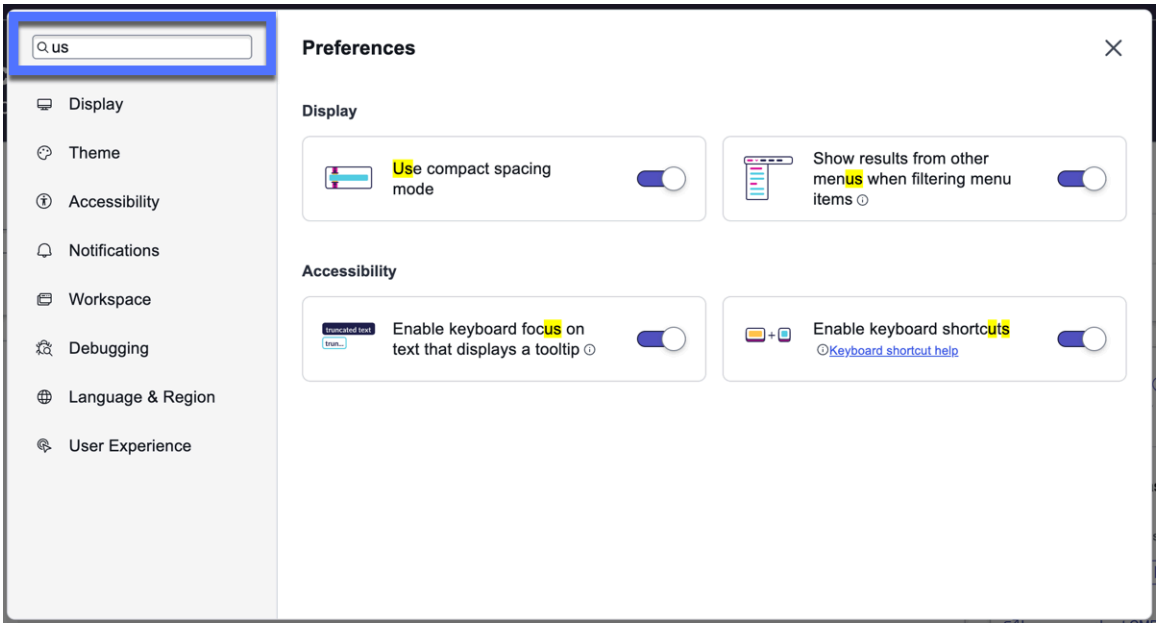


検索フィールドにテキストを入力すると、[設定] パネルが動的に更新され、関連するユーザー設定の切り替えがカテゴリ別に整理されて表示されます。検索機能では、あいまい検索フィルターが使用され、短縮されたテキストでも該当する結果が検索されます。

自動翻訳

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

ユーザー設定 検索フィールド



次の表は、さまざまな設定タイプをカスタマイズする方法を示しています。

ネクストエクスペリエンス ユーザー設定

ユーザー設定	説明
Display	ネクストエクスペリエンス表示設定の構成:自分に合った UI を実現します。
Accessibility	ネクストエクスペリエンスアクセシビリティ設定を構成する:アクセシビリティ設定を構成します。
Debugging	ネクストエクスペリエンスデバッグ設定の構成: ネクストエクスペリエンス インスタンスをデバッグして、 ネクストエクスペリエンス コンポーネントとスクリプトの既存のエラーと潜在的なエラーを検出して削除します。 注: デバッグ設定は、admin ロールを持つユーザーに対してのみ表示されます。
Theme	でのテーマの選択 ネクストエクスペリエンス:利用可能な複数のテーマから選択して、 ネクストエクスペリエンス インスタンスをカスタマイズします。 注: テーマのユーザー設定に表示されるテーマは、ユーザーアクセスとアドミンのカスタマイズによって決まります。
Notifications	ネクストエクスペリエンス通知設定の構成:インスタンス全体で Web 通知とメール通知を設定します。
Language & Region	ネクストエクスペリエンス言語と地域の設定を構成する:日付と時刻の形式、タイムゾーン、優先言語を設定します。
Workspace	ネクストエクスペリエンス ワークスペース設定を構成する 注: ワークスペースの設定は、ワークスペースへのアクセス権があり、そのワークスペースにフォーカスがある場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス ユーザー設定 (続く)

ユーザー設定	説明
	ネクストエクスペリエンスユーザーエクスペリエンス設定の構成: ネクストエクスペリエンス インスタンスのユーザーエクスペリエンスを設定します。

ネクストエクスペリエンス表示設定の構成

ネクストエクスペリエンス表示設定を構成して、最適な UI を実現します。

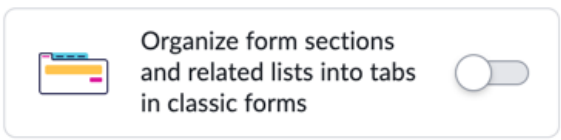
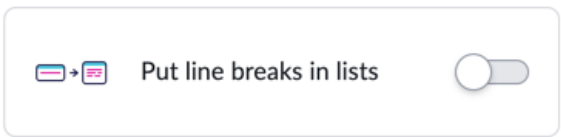
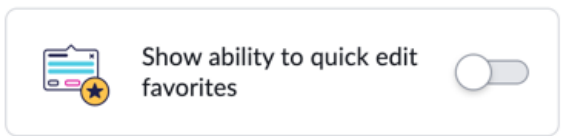
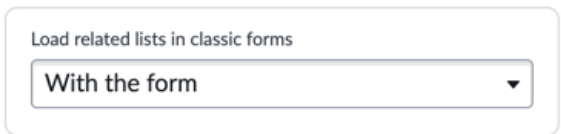
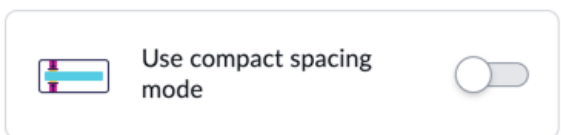
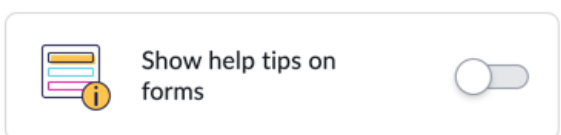
始める前に

必要なロール：なし

手順

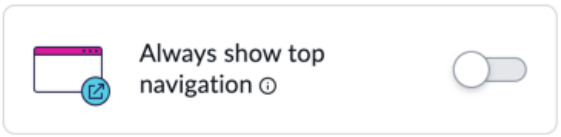
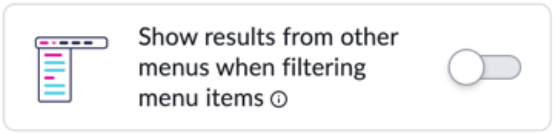
1. ユーザーメニュー > 設定 > 表示.
2. 構成する設定を選択します。

設定を表示

オプション	説明
	フォームセクションに直接移動できるように、フォームと関連リストをタブに表示します。
	同じリストエントリ内に新しい行を作成できます。
	お気に入りを追加するときに、その名前と場所を編集する機能を有効にします。
	次のいずれかのタイミングで関連リストをクラシック形式でロードします。 ◦ フォームと関連づけ ◦ フォームのロード後 ◦ オンデマンド
	フォームフィールド、コントロール、リストの行と列の間隔を最適化し、フォームとリストにより多くのコンテンツを表示します。
	インスタンスで機能を使用および構成するためのツールヒントを提供します。

自動翻訳

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

オプション	説明
	メニューから新しいウィンドウを開くときに、メニューに引き続きアクセスできるように、永続的な上部ナビゲーションを設定します。
	統一ナビゲーション内の任意のメニューからフィルタリングすると、[履歴] メニューを除くすべてのメニューの結果が表示されます。オフにすると、メニューにはフィルタリングしているメニューからの結果のみが表示されます。[すべて] メニューは、この設定に関係なく、[履歴] メニューを除くすべてのメニューから結果を返します。

ネクストエクスペリエンスアクセシビリティ設定を構成する

ネクストエクスペリエンスアクセシビリティ設定を設定して、最もアクセスしやすい UI を作成します。

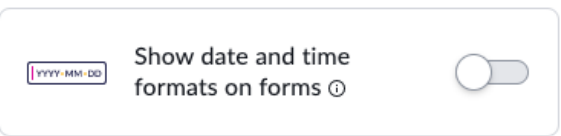
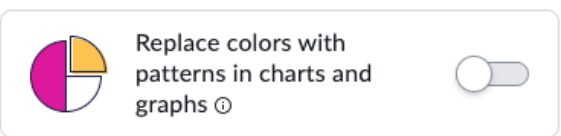
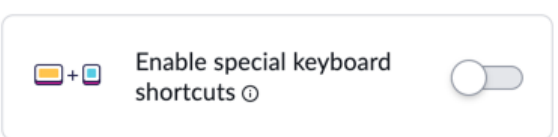
始める前に

必要なロール：なし

手順

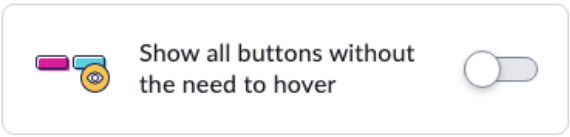
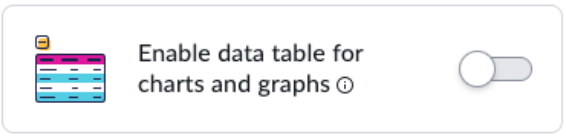
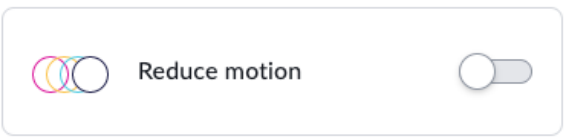
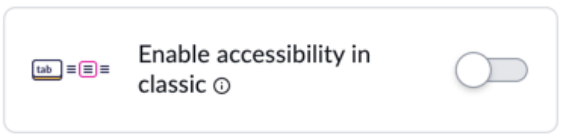
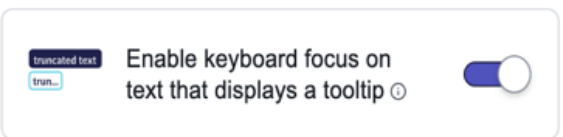
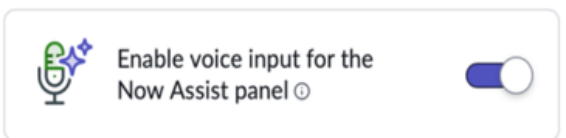
1. 次のように移動する。 ユーザーメニュー > 設定 > アクセシビリティ.
2. 構成する設定を選択します。

アクセシビリティ設定

フィールド	説明
	フォームフィールドの横に括弧で囲まれた日時形式 (yyyy-MM-dd-HH:mm:ss) が表示されます。
	色だけでなく、ストライプや破線などのパターンを使って表示するようにチャートやグラフを調整します。
	キーボードショートカットを使用すると、ユーザーインターフェイスで一般的なアクションをすばやく実行できます。モーダルに表示されるキーボードショートカットは、表示している画面に固有のものです。詳細については、「ネクストエクスペリエンス のキーボードショートカット」を参照してください。 **注:** クラシック環境で作業している場合は、「 コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	非表示のフィールド、ボタン、またはその他の UI 要素がすべて表示され、カーソルを合わせる必要がなくなります。ツールヒントが非アクティブです。
	スクリーンリーダーアクセスを簡易にするため、チャートとグラフデータを含むテーブルを表示します。
	画面を切り替えるときのアニメーションの速度を下げます。この減少は、主にログインアニメーションに関係しています。
	キーボードナビゲーションを拡張し、クラシック環境でより多くのタブストップを有効にすることで、リスト、フォームフィールド、およびカードのアイコンやボタンにタブで移動できるようにします。このオプションでは、フォームに関する追加情報も表示されます。
	キーボードのみのユーザーが切り捨てられたテキストにアクセスできるようにします。切り捨てられたテキストは、画面に収まらないテキストであり、省略記号 (••• で示されます。この設定を有効にすると、キーボードのみのユーザーがフォーカス順序を Tab キーで移動するときに短縮されたテキストにアクセスでき、画面内を移動するときに各ツールヒントの全文が表示されます。
	Now Assistパネルで音声テキスト変換を有効にします。この機能を使用すると、音声を使用して、サポートされている言語のNow Assist パネル Now Assistスキルにアクセスできます。 **注:** この設定は、システムアドミニストレーターがインスタンスで Now Assist 音声入力を有効にしている場合にのみ表示されます。詳細については、「Now Assistパネルの音声入力を有効にする」を参照してください。

注: ユーザーが Windows で強制色やコントラストなどのオペレーティング システム固有の設定を構成した場合、それらの設定は ネクストエクスペリエンス ユーザー設定やテーマによって上書きされません。これらの OS 固有の設定が非アクティブである場合、色とテーマの動作は、 ネクストエクスペリエンス UI で定義された動作に戻ります。

ネクストエクスペリエンスデバッグ設定の構成

ネクストエクスペリエンスインスタンスをデバッグして、ネクストエクスペリエンスコンポーネントとスクリプトの既存のエラーや潜在的なエラーを検出して削除します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 ユーザーメニュー > 設定 > デバッグ.
2. いずれかのデバッグオプションを選択します。

デバッグ

フィールド	説明
スクリプトデバッガー	スクリプトトレーサーとセッションログを使用して JavaScript デバッガを開きます。詳細については、「スクリプトのデバッグ」を参照してください。
UX ソースマップ	ブラウザーで UX ソースマップを使用してデバッグを実行できます。たとえば、Firefox v102+ で使用する場合、ユーザーはコンポーネントコードにブレークポイントを設定し、ブラウザーがそのブレークポイントで停止すると、変数名がスコープセクションに表示されます。 注: UX ソースマップを使用してデバッグしない場合は、インスタンスのパフォーマンスが低下する可能性があるため、このユーザー設定をオフに切り替えることをお勧めします。
自動テストフレームワーク (ATF) ページインスペクター	ページインスペクターを使用して、クラシックカスタム UI ページで作成されたページを識別および検査できます。詳細については、「ページインスペクター」を参照してください。
Seismic 開発者ツール	Chrome ウェブストアの Seismic Developer Tools ダウンロードページへのリンクを開きます。Seismic Dev Tools(SDT)Chrome拡張機能は、Seismic開発者が欠陥やパフォーマンスの問題を効果的に特定、診断、解決するのに役立つツールです。 注: このオプションは、*glide.ui.next_experience.seismic_developer_to* システムプロパティを **false** に設定することで、デバッグユーザー設定から削除できます。

ネクストエクスペリエンス言語と地域の設定を構成する

最適な UI を実現するために ネクストエクスペリエンス 言語と地域の設定を構成します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. ユーザーメニュー > 設定 > 言語と地域.
2. 構成する設定を選択します。

設定を表示

オプション	説明
Date and time format YYYY-MM-DD 09:00:01	日付と時刻の表示形式を設定します。次のオプションがあります。 **a.** YYYY-MM-DD 09:00:01 5 分前 **b.** YYYY-MM-DD 09:00 5 分前 **c.** YYYY-MM-DD 09:00:01 **d.** YYYY-MM-DD 09:00 **e.** 5 分前 注: 現在の年に **YYYY-MM-DD 09:00 5** 分前 、または **YYYY-MM-DD 09:00** を選択した場合、現在の年 (YYYY) は省略されます。
Timezone America/Los_Angeles	タイムゾーンを決定するか、現在のセッションのデフォルトのタイムゾーンに戻ります。次回ログイン時に、タイムゾーン設定はシステムのデフォルトまたはタイムゾーンのユーザープロファイル設定に戻ります。
Language English	複数の言語にアクセスできる場合に、インスタンスで使用する言語を設定します。この設定は、言語プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。

でのテーマの選択 ネクストエクスペリエンス

ユーザー設定メニューでテーマのバリアントまたは代替カラーパレットを選択して、 ネクストエクスペリエンス インスタンスをカスタマイズします。

始める前に

注: このタスクの説明に従ってテーマを選択するには、その前にアドミニストレーターが少なくとも 1 つのテーマを有効にする必要があります。テーマバリアントの詳細については、「コアスタイル、色、バリアント、および代替カラーパレット」を参照してください。代替カラーパレットの定義の詳細については、「代替カラーパレットを追加」を参照してください。

必要なロール：なし

手順

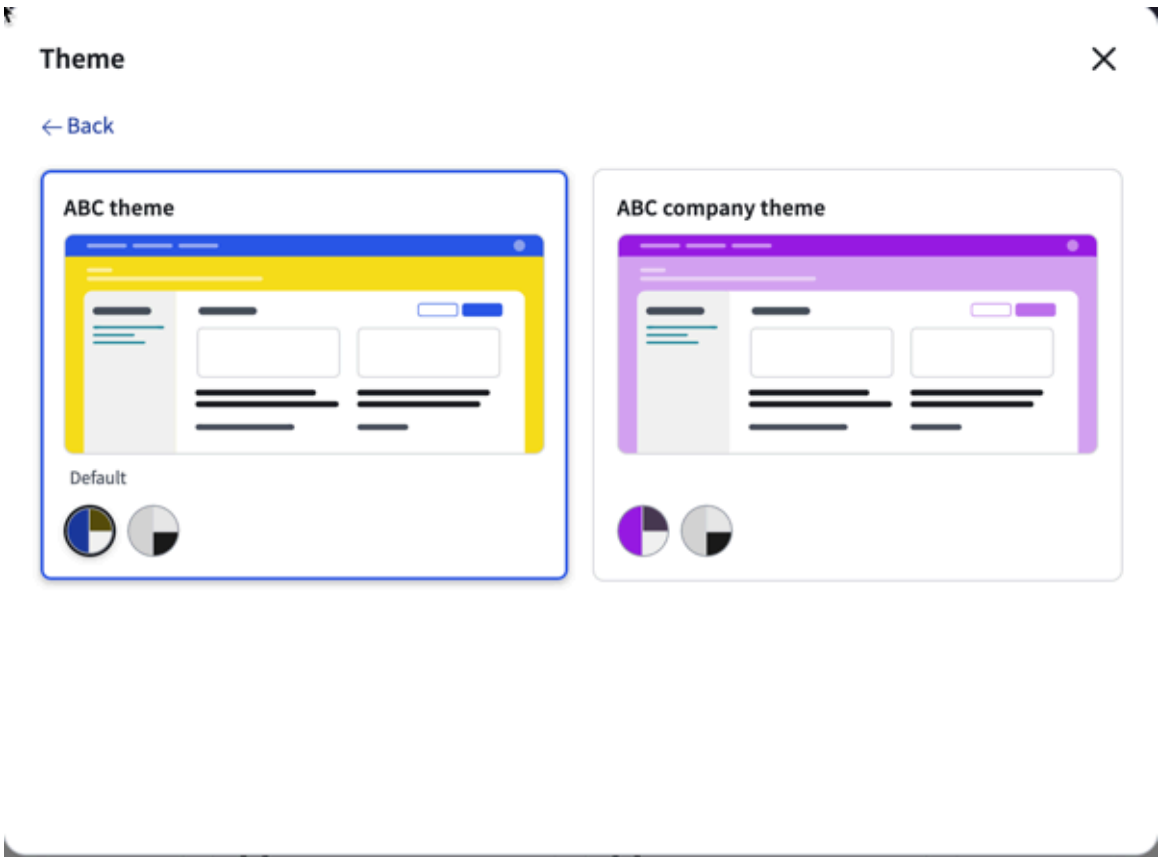
1. 統一ナビゲーションバナーで、ユーザーメニューの
2. **[Preferences** (設定)] を選択します。

自動翻訳

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

3. **[Theme** (テーマ)] ボタンを選択します。
4. 利用可能なテーマを選択します。
   [テーマ] ユーザー設定に表示されるテーマは、アドミニストレーターが行ったカスタマイズによって異なります。複数のテーマから選択して、 ネクストエクスペリエンス インスタンスに適用できます。

   各テーマカードには、コアテーマと、そのコアテーマに関連付けられているすべてのバリアントまたは代替カラーパレットが表示されます。コアテーマの下にある円にカーソルを合わせると、バリアントまたは代替カラーパレットのプレビューが表示されます。インスタンスに適用されたテーマカードの周囲に色付きの境界線が表示されます。



自動翻訳

ネクストエクスペリエンス通知設定の構成

ネクストエクスペリエンス での製品内通知とシステム通知の受信方法を設定します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 次のように移動する。 ユーザーメニュー > 設定 > 通知.
2. [全般] タブを選択します。
3. プラットフォーム外のシステム通知の設定を構成します。

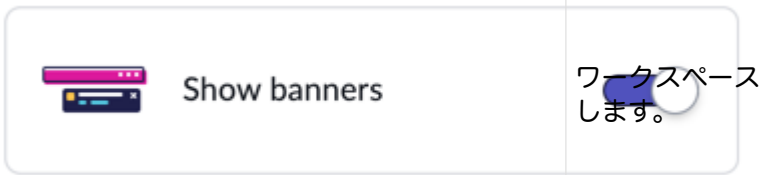
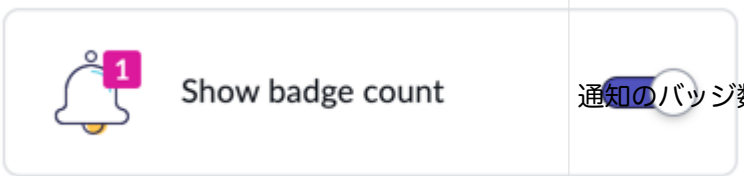
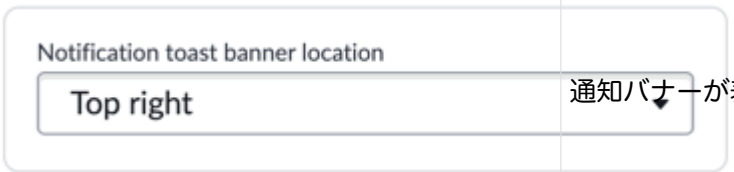
オプション	説明
通知を許可	すべての通知を有効または無効にします。

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

オプション	説明
高度な設定	システム通知、カスタム通知、および配送チャネルの通知設定をカスタマイズします。
システム通知	システム通知カテゴリ ([承認通知]や [コネクト通知] など) を有効または無効にします。
カスタム通知	カスタム通知を有効または無効にします。
配送チャネル	個々の配送チャネルを有効または無効にします。

通知の詳細設定の詳細については、「Next Experience のシステム通知とカスタム通知および配信チャネルの設定」を参照してください。

4. [**Next Experience**] タブを選択します。
5. 製品内通知の設定を構成します。

オプション	説明
	ワークスペースに表示する通知バナーを有効にします。
	通知のバッジ数を表示します。
	通知バナーが表示される画面上の場所。

ネクストエクスペリエンス ワークスペース設定を構成する

ワークスペース表示設定をセットアップします。

始める前に

ワークスペース 初期設定は、 ワークスペース にアクセスでき、 ワークスペース にフォーカスがある場合にのみ表示されます。

必要なロール：なし

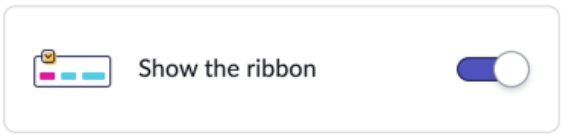
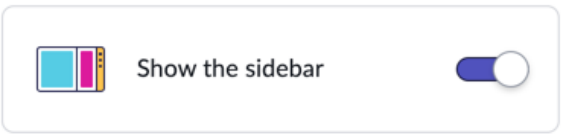
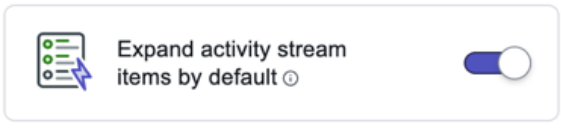
手順

1. 次のように移動する。 ユーザーメニュー > 設定 > ワークスペース.
2. 構成する設定を選択します。

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

自動翻訳

ワークスペース

フィールド	説明
	フォームのロード時にデフォルトでリボンウィジェットを表示します。
	フォームがロードされると、デフォルトでコンテキストサイドパネルが表示されます。
	アクティビティストリーム内のすべてのアクティビティを自動的に展開します。

ネクストエクスペリエンスユーザーエクスペリエンス設定の構成

ネクストエクスペリエンスインスタンスのユーザーエクスペリエンス設定を構成します。

始める前に

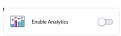
必要なロール：なし

手順

1. ユーザーメニュー > 設定 > ユーザーエクスペリエンス.
2. 必要な設定を選択します。

> **注:** 次の表に記載されている設定は、すべてのユーザーが利用できるとは限りません。表示されるアイテムは、ユーザーアクセスとアドミニストレーターのカスタマイズによって決まります。

ユーザーエクスペリエンス

フィールド	説明
	ユーザーが ネクストエクスペリエンス インスタンスにログインすると表示されるスタートページ。スタート ページのオプションの詳細については、「ユーザーが選択した開始ページを構成する」を参照してください。
	ネクストエクスペリエンスインスタンスで利用状況アナリティクスの追跡をオンまたはオフにできるオプション。
	インスタンスの ネクストエクスペリエンス UI をオフにするオプション。インスタンスでネクストエクスペリエンス UI をオフにすると、コア UIが表示されます。 **注:** アドミニストレーターは、*glide.ui.polaris.on_off_user_pref_enabled*を **true** に設定することで、このオプションを有効にすることができます。

ネクストエクスペリエンス のキーボードショートカット

キーボードショートカットを使用すると、ユーザーインターフェイスで一般的なアクションをすばやく実行できます。

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

自動翻訳

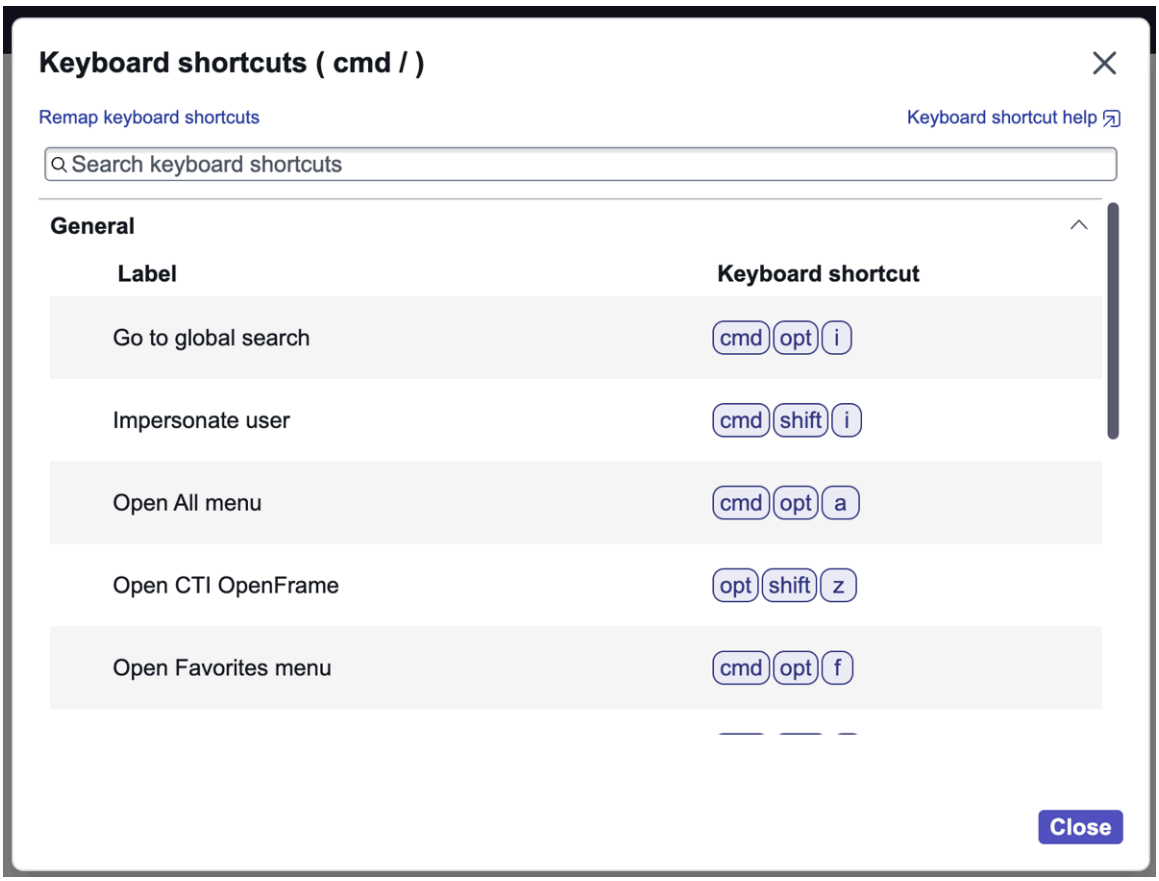
モーダルに表示されるキーボードショートカットは、表示している画面に固有のものです。キーボードショートカットは、使用しているブラウザーとオペレーティングシステムによって異なります。Linux オペレーティングシステムは現在サポートされていません。

インスタンスのキーボードショートカットを有効にするには、「ネクストエクスペリエンスアクセシビリティ設定を構成する」を参照してください。

インスタンスの ネクストエクスペリエンス キーボードショートカットをカスタマイズするには、「ネクストエクスペリエンスキーボードショートカットのカスタマイズ」を参照してください。

キーボードショートカットモーダルには、表示している画面に固有の利用可能なキーボードショートカットを検索する検索フィールドが含まれています。使用可能なショートカットは、ページアクション、ページナビゲーション、グローバルナビゲーション、および全般のカテゴリ別にグループ化されています。

キーボードショートカットモーダル



キーボードショートカット ネクストエクスペリエンス 共通

Microsoft WindowsキーボードとmacOSキーボードの最も一般的なキーの組み合わせを次の表に示します。

キーボードショートカット ネクストエクスペリエンス 共通

アクション	Windows キーボードショートカット	macOS キーボードショートカット
モーダルに表示しているページのショートカットを表示します	Control+/	Command + /

自動翻訳

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

キーボードショートカット ネクストエクスペリエンス 共通 (続く)

アクション	Windows キーボードショートカット	macOS キーボードショートカット
メールを作成する	Ctrl + Alt + e	Command + Option + e
新しいレコードを作成	Shift + Alt + N	Shift + Option + N
現在のページをお気に入りに追加またはお気に入りから外す	Control + Shift + F	Command + Shift + F
ユーザーの代理操作を行う	Ctrl + Shift + i	Command + Shift + i
インスタンスのランディングページを開く	Ctrl + Alt + Z	Command + Option + Z
インスタンスツールバーを開いてドメインを変更する	Ctrl + Alt + T	Command + Option + T
リストを更新	Shift + Alt + R	Shift + Option + R
レコードを保存する	Ctrl + キー	Command + S キー

ネクストエクスペリエンス メニューを表示するためのキーボードショートカット

Microsoft WindowsメニューとmacOSメニューを表示するためのキーボードショートカットを次の表に示します。

ネクストエクスペリエンス メニューを表示するためのキーボードショートカット

このメニューを開く	Windows キーボードショートカット	macOS キーボードショートカット
すべてのメニュー	Ctrl + Alt + A	Command + Option + A
アドミンメニュー	Control + Shift + A	Command + Shift + A
お気に入りメニュー	Ctrl + Alt + F	Command + Option + F
ヘルプメニュー	Control + Shift + /	Command + Shift + /
[History (履歴)] メニュー	Ctrl + Alt + H	Command + Option + H
[Workspaces (ワークスペース)] メニュー	Ctrl + Alt + W	Command + Option + W
[通知] メニュー	Control + Shift + K	Command + Shift + K

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス メニューを表示するためのキーボードショートカット (続く)

このメニューを開く	Windows キーボード ショートカット	macOS キーボード ショートカット
Now Assist メニュー (テキスト入力モード)	Alt + Shift + A	Option + Shift + A
Now Assist メニュー(音声入力モード) **注:** Now Assistメニューで音声入力モードを使用できるかどうかは、ユーザー設定によって制御されます。詳細については、「ネクストエクスペリエンスアクセシビリティ設定を構成する」を参照してください。	Alt + Shift + V	Option + Shift + V
ユーザープロファイルメニュー	Ctrl + Shift + U	Command + Shift + U

ネクストエクスペリエンス フォーカスを適用するためのキーボードショートカット

Microsoft WindowsとmacOSにフォーカスを適用するためのキーボードショートカットを次の表に示します。

ネクストエクスペリエンス フォーカスを適用するためのキーボードショートカット

フォーカスを適用	Windows キーボード ショートカット	macOS キーボード ショートカット
グローバル検索	Ctrl + Alt + g	Command + Option + g
ページのメインコンテンツ	Ctrl + Alt + P	Command + Option + P
ブレッドクラムナビゲーション	Control + Shift + C	Command + Shift + C
サイドナビゲーションページ	Ctrl + Alt + 1	Command + Option + 1
[ワークスペース] タブ	Ctrl + Alt + 2	Command + Option + 2
[ページ] タブ	Ctrl + Alt + 3	Command + Option + 3
[レコード] タブ	Ctrl + Alt + 4	Command + Option + 4
コンテキスト サイドバー	Shift + Alt + X	Shift + Option + X
アクティビティストリーム作成テキストフィールド	Shift + Alt + c	Shift + Option + c
最初のアクションボタン	Shift + Alt + T	Shift + Option + T
フォームの最初のフィールド	Shift + Alt + F	Shift + Option + F
アクティビティストリームの最初のタイル	Ctrl + Alt + x	Command + Option + X

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス フォーカスを適用するためのキーボードショートカット (続く)

フォーカスを適用	Windows キーボード ショートカット	macOS キーボード ショートカット
ページの主要な要素にフォーカスを前方に移動	Ctrl + J	Command + J
ページの主要な要素間でフォーカスを後方に移動します	Ctrl + Shift + J	Command + Shift + J
フォームの見出し全体にフォーカスを移動する	Shift + Alt + H	Shift + Option + H

追加の ネクストエクスペリエンス キーボードショートカット

Microsoft Windows とmacOSの追加のキーボードショートカットを次の表に示します。

追加の ネクストエクスペリエンス キーボードショートカット

アクション	Windows キーボード ショートカット	macOS キーボード ショートカット
インスタンスツールバーを開いてドメインを変更する	Ctrl + Alt + T	Command + Option + T
エージェント受信ボックスを開く	Shift + Alt + i	Shift + Option + i
サイドバーディスカッションチャットを開く	Shift + Alt + D	Shift + Option + D
リスト検索を開く	Shift + Alt + 秒	Shift+Option+S
リストフィルターを開く	Shift + Alt + B	Shift + Option + B
OpenFrame ウィンドウを開く	Shift + Alt + Z	Shift + Option + Z
ページレイアウトを循環する	Shift + Alt + l	Shift + Option + l
サイズ変更可能なペインを展開/折りたたむ	Shift + Alt + P	Shift + Option + P
最新のメール通信に返信する	Shift + Alt + e	Shift + Option + e

ネクストエクスペリエンスキーボードショートカットのカスタマイズ

ネクストエクスペリエンスキーボードショートカットをカスタマイズして、ワークフローを簡素化し、生産性を向上させます。

始める前に
必要なロール：なし

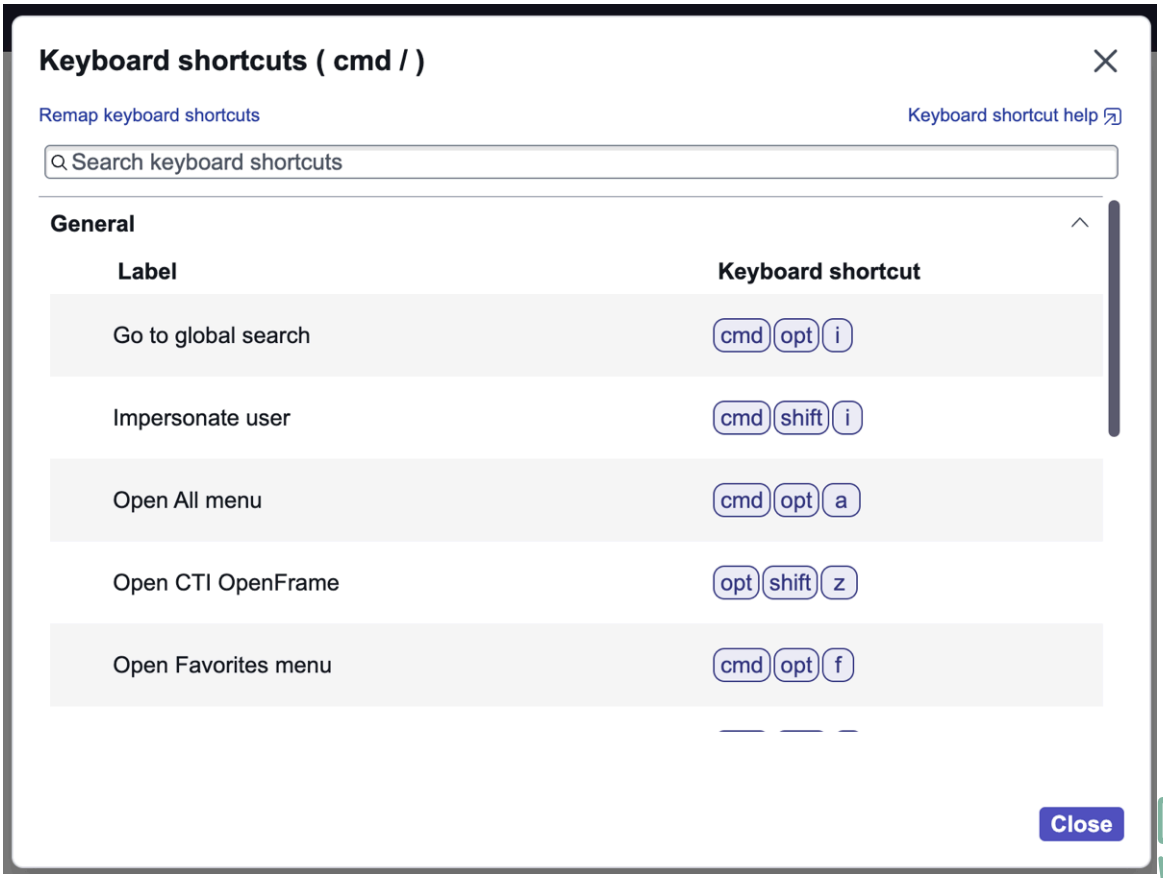
手順

1. ユーザーメニュー > キーボードショートカット.
   キーボードショートカットモーダルが開きます。

自動翻訳

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

キーボードショートカットモーダル



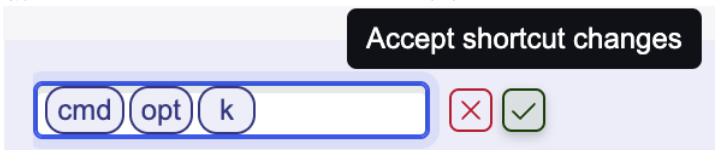
2. [キーボードショートカットの再マッピング] を選択します。
3. スクロールまたはテキスト入力によってカスタマイズする既存のキーボードショートカットを検索します。
   - 使用可能なキーボードショートカットのリストを垂直方向にスクロールします。
   - [検索] フィールドにテキストを入力して、使用可能なキーボードショートカットのリスト全体を検索します。

   注: 鉛筆アイコン ( ) は、カスタマイズ可能なキーボードショートカットに表示されます。現在、既存のすべてのショートカットがカスタマイズできるわけではありません。

4. 鉛筆アイコン ( ) を選択して、編集用のキーボードショートカットフィールドを開きます。
5. キーボードショートカットとして使用するキーの組み合わせを入力し、緑色のチェックマークを選択して入力内容を確定し、保存します。

   注: キーボードショートカットには、少なくとも 1 つの修飾子と 1 つの文字を含める必要があります。たとえば、Command + K です。

新しいキーボードショートカットの受け入れ

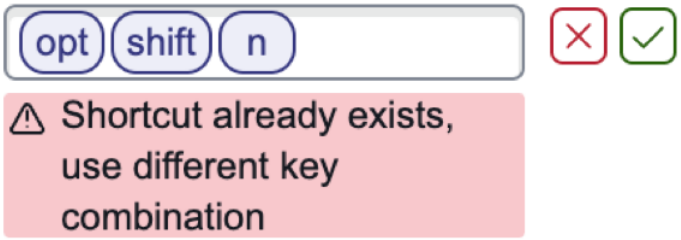


自動翻訳

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

注: 既に使用されているキーの組み合わせを入力すると、モーダルで通知されます。

キーボードショートカットが既に存在することを示すメッセージ



6. オプション: 新しいショートカットを保存しない場合は、[**X**] または [閉じる] を選択してキャンセルします。
7. オプション: 再マップされたすべてのキーボードショートカットを元の値に戻すには、[**Restore Defaults**] を選択します。
この要求を確認または拒否するためのダイアログボックスが表示されます。

でのレコードのフォロー ネクストエクスペリエンス

作業メモまたはコメントがレコードに追加されたときに、 ネクストエクスペリエンスクラシック環境で作業メモまたはコメントをフォローして通知を受け取ります。

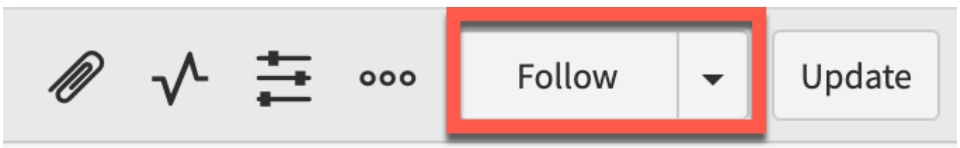
始める前に
必要なロール：なし

手順
1. クラシック環境のレコードに移動します。

   たとえば、 **All** (すべて) > インシデント > 自分にアサイン済み をクリックし、フォローするインシデントを選択します。

   注: ワークスペース内からのレコードのフォローはサポートされていません。

2. [フォロー] を選択します。



注: レコードに関する通知の受信を停止するには、[フォロー中/フォロー解除] を選択します。

タスクの結果
コメントまたは作業メモがレコードに追加されると、通知設定に従ってバナーとして [通知] メニューに通知が届きます。通知を選択すると、更新されたレコードを開くことができます。

次の例は、通知の例を示しています。

自動翻訳

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

関連情報

ネクストエクスペリエンス通知設定の構成

ネクストエクスペリエンス UI の構成

Now Platform全体で生産性を向上させ、エンゲージメントを向上させ、インサイトを明らかにするようにServiceNow ネクストエクスペリエンスを設定します。

admin ロールを使用した ネクストエクスペリエンス 機能と ネクストエクスペリエンス UI の構成については、次のリンクを参照してください。

アクティブ化に関する考慮事項 ネクストエクスペリエンス

ネクストエクスペリエンス は、Now Platform 全体の生産性向上、エンゲージメント強化、インサイト発出を可能にする、次世代の直観的でパーソナライズされたエクスペリエンスを実現します。ネクストエクスペリエンスをアクティブ化するまでのパスは、インスタンスのカスタマイズレベルによって異なる場合があります。

インスタンスのカスタマイズを支援したエンジニアまたは別の認定パートナーからのガイダンスとサポートは、 ネクストエクスペリエンス への移行をスムーズに進めるのに役立ちます。

注: ネクストエクスペリエンスをアクティブ化する前に、UI16 がインストールされている必要があります。

Tokyoリリース以降の新規顧客

新規のお客様の場合は、 ネクストエクスペリエンス が自動的に有効になり、最新のユーザーインターフェイスを取得するために UI を変更する必要はありません。

既存の顧客が UI をカスタマイズせずにインスタンスをアップグレードする

既存の顧客であっても、UI のカスタマイズを実装していないか、 ワークスペース の採用に多額の投資を行っていない場合は、アップグレード時に ネクストエクスペリエンス UI がオンになります。

既存の顧客が UI をカスタマイズしてインスタンスをアップグレードする

インスタンスに次のいずれかの変更を加えた既存のお客様が、シームレスなアクティブ化を確実に行うために、変更作成者または確立されたパートナーの支援が必要になることがあります。

- ユーザーインターフェイスをカスタマイズした。たとえば、ハードコードされたスタイルを作成した場合や、UI スクリプトを実装した場合などです。
- 従来の ワークスペース を採用し、新しい 構成可能ワークスペース 代替案を採用したいと考えています。
- クラシック ワークスペース でカスタムコンポーネントを作成し、新しい 構成可能ワークスペース 代替手段を採用したいと考えている。

実装パートナーで次のツールと API を使用して、新しい ネクストエクスペリエンス テーマで適切に機能するようにカスタマイズを調整できます。

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

自動翻訳

- スクリプティング可能な PolarisUI API
- Next Experience クライアントスクリプティンググローバル
- Jelly のタグ

アップグレード前に ネクストエクスペリエンス UI からオプトアウトする既存の顧客

既存の ServiceNow 顧客がアップグレード中に ネクストエクスペリエンス UI をオンにしない場合は、 *glide.ui.next_experience.opt_out* というシステムプロパティを作成し、値を **true** に設定できます。

アップグレード中は、 ネクストエクスペリエンス UI はオンになりません。

サポートされていない機能

重要:

コネクトチャットは ネクストエクスペリエンス では利用できません。Yokohama 以降、サイドバー を使用して ネクストエクスペリエンス で特定の コネクトチャット機能を利用できます。コネクトチャットとサイドバーの違いの詳細については、「KB1123615 – コネクトチャットからサイドバーへの移行 」を参照してください。

コネクトサポート は ネクストエクスペリエンス では利用できず、Utah で完全に廃止される予定です。チャット要求やその他の作業アイテムを ネクストエクスペリエンス のエージェントに自動的にアサインする場合は、 高度な作業アサイン および エージェントチャット に移行する必要があります。詳細については、「コネクトサポートから高度なワークアサインメントおよび エージェントチャットに移行 」を参照してください。

現在、次の機能と製品は ネクストエクスペリエンスでサポートされていません。

- インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。ネクストエクスペリエンス を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードと アナリティクス センター ダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。 ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。
- カスタムヘッダーメニューはサポートされていません。
- ライブフィード はサポートされていません。
- JavaScript コンソールログは、 ネクストエクスペリエンス フレームワークではサポートされていません。

- ATF は ネクストエクスペリエンス の次の要素をサポートしていませんが、将来のリリースでこれらの機能のサポートが予定されています。
  - UI ビルダー でビルドされたページ (リストとフォームコンポーネントを含むページを含む)。
  - 構成可能なワークスペース
  - ランディングページ

  注: ATF は、クラシック環境 (クラシックリストやフォームなど) を含む コア UI を引き続きサポートします。

詳細については、以下を参照してください。

- KB1156736:コネクトチャットから AWA およびエージェントチャットへの移行
- KB1123615 – コネクトチャットからサイドバーへの移行

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

自動翻訳

- KB1113554 – ネクストエクスペリエンスを無効にしてコア UI でコネクトを使用する
- KB1157068:Next Experience ではライブフィードはサポートされていません

ネクストエクスペリエンス の有効化

ネクストエクスペリエンス UI を有効または無効にする方法。

始める前に
必要なロール：admin

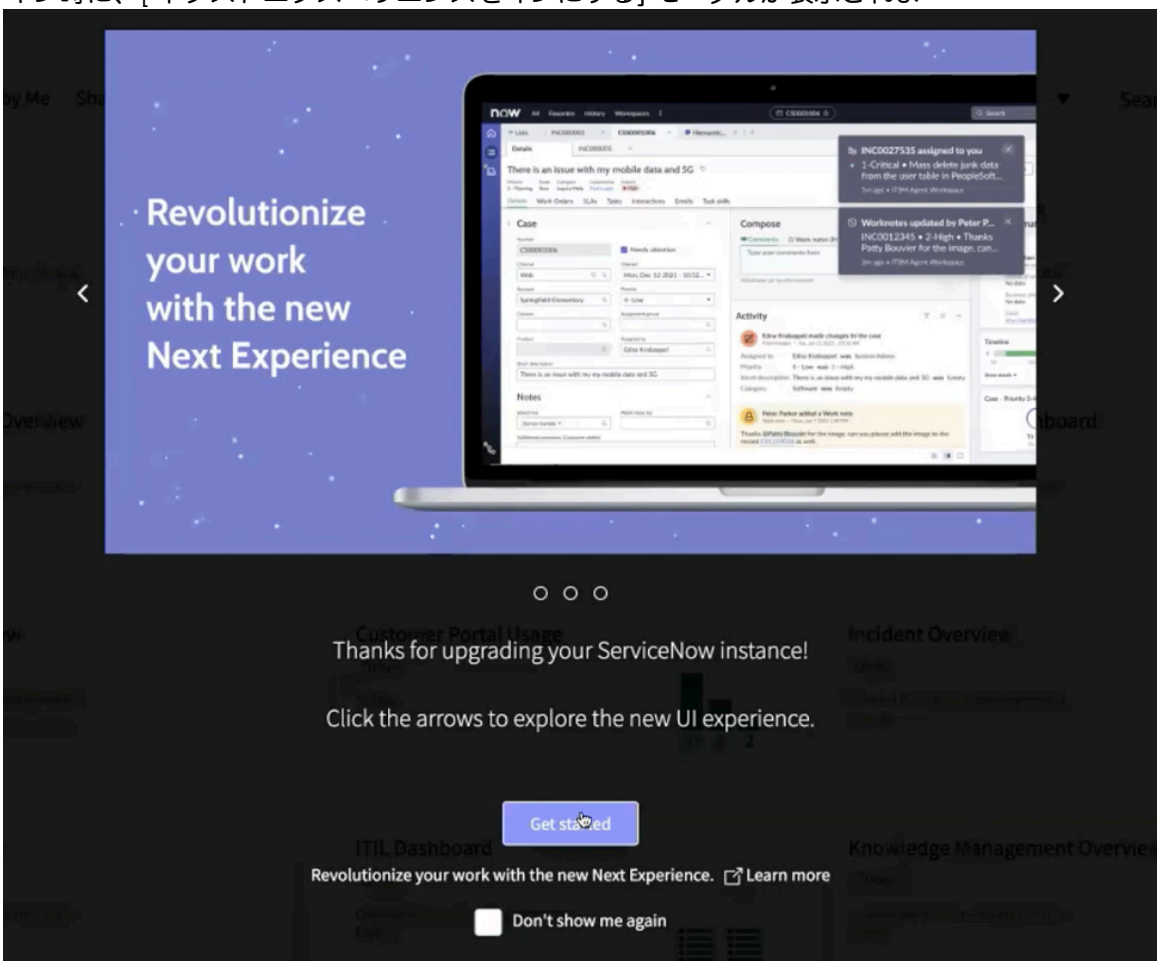
このタスクについて
アドミニストレーターは、Yokohamaインスタンス上のすべてのユーザーに対してネクストエクスペリエンスを有効にすることも、ユーザーが自分で統一ナビゲーションを有効または無効にすることもできます。

Yokohamaリリースを実行している新規顧客の場合、ネクストエクスペリエンスはデフォルトで有効になっています。アップグレードする場合は、ネクストエクスペリエンスを有効にする前に、アクティブ化に関する考慮事項 ネクストエクスペリエンスの情報を参照してください。

⚠ **警告:** インスタンスの機能に及ぼす影響について理解するまで、 ネクストエクスペリエンス UI を有効または無効にすることはお勧めしません。シームレスなアクティベーションを確実に行うには、変更作成者または確立されたパートナーの支援が必要な場合があります。

手順

1. ログイン時に、[ネクストエクスペリエンスをオンにする] モーダルが表示されます。

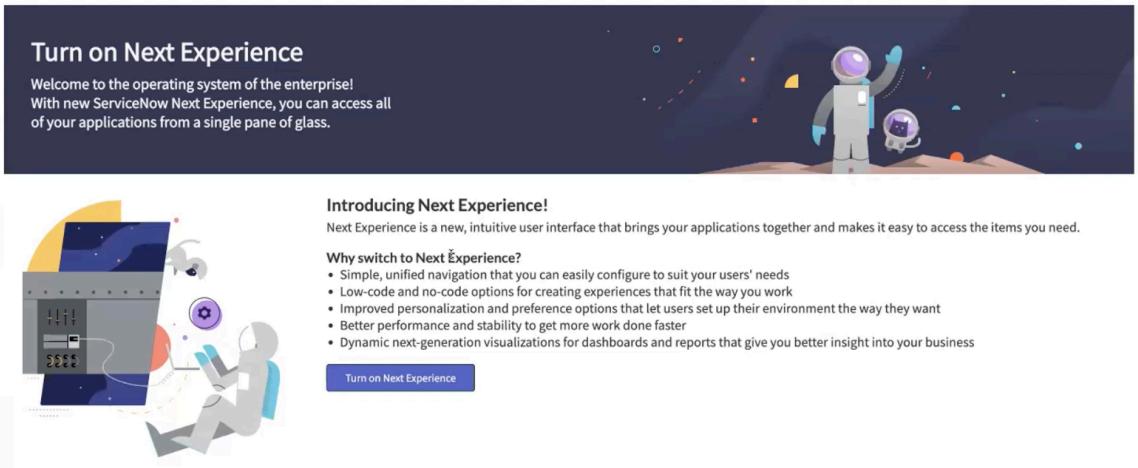


2. [開始する] を選択します。

自動翻訳

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

3. ネクストエクスペリエンスを読んで、ユーザー向けかどうかを判断しま

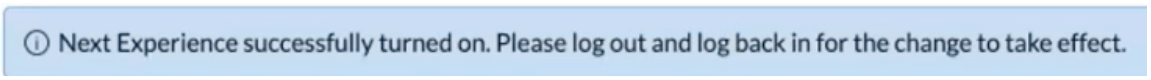


す。

注: ネクストエクスペリエンス UI を有効にすると、システムアドミニストレーターだけでなく、インスタンス上のすべてのユーザーに影響することに注意してください。

また アドミンが本番インスタンスを使用している場合、 ネクストエクスペリエンス でサポートされていない機能を通知する警告が表示されます。

4. **[Next Experience** をオンにする] を選択します。
正常にオンになったことを通知するバナーが表示されます ネクストエクスペリエンス 。



5. インスタンスからログアウトし、もう一度ログインします。
6. インスタンスで ネクストエクスペリエンス を無効にするには、次の手順を実行します。
   a. **sys_properties.list** に移動します。
   b. ネクストエクスペリエンスを無効にするには、*glide.ui.polaris.experience*プロパティの値を **false** に設定します。
   c. インスタンスをリロードします。

ネクストエクスペリエンス準備状況チェッカー

ネクストエクスペリエンス準備状況チェッカーは、ユーザーがアップグレード後にネクストエクスペリエンスをオンにするかどうかを決定するのに役立ちます。

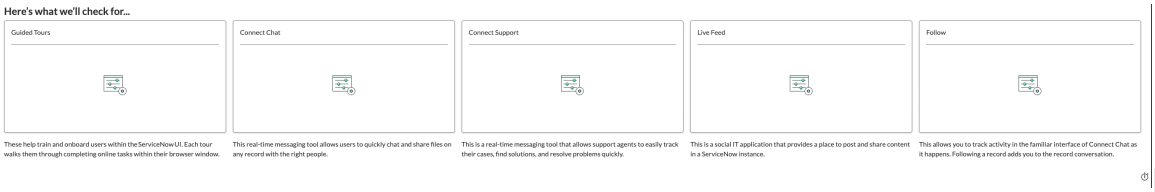
概要

ネクストエクスペリエンス準備状況チェッカーツールを使用すると、アドミンユーザーはインスタンスを調べて、エージェントや他のユーザーが現在ネクストエクスペリエンスと互換性のないアプリケーションを使用しているかどうかを確認できます。見つかった使用状況に基づいて、ツールは、 ネクストエクスペリエンス をすぐにオンにするか、オンにする前に追加のデューデリジェンスを行うかを推奨します。

ネクストエクスペリエンス準備状況チェッカーにアクセスするには、 **Now Experience** フレームワーク > ネクストエクスペリエンス準備状況チェッカー.

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

結果



ネクストエクスペリエンス 準備状況チェッカーの結果] セクションには、 ネクストエクスペリエンスとの互換性がチェックされた各アプリケーションのアプリケーションカードが表示されます。チェックされるアプリケーションは次のとおりです。

- ガイド付きツアー
- コネクトチャット
- コネクトサポート
- ライブフィード
- フォロー

各カードの下には、アプリケーションが ネクストエクスペリエンスでサポートされているかどうかを示す説明と、まだサポートされていないまたはサポートされなくなったアプリケーションで利用可能な代替手段へのリンクが表示されます。

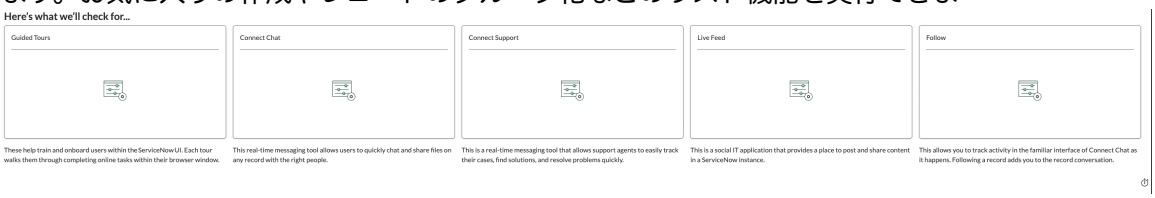
現行バージョン

ネクストエクスペリエンス準備状況チェッカーツールは、インスタンスの現在のバージョンを呼び出します。

互換性スキャンを実行

注: これらのセクションオプションは、実行している現在のインスタンスバージョンに基づいて動的になります。お使いのバージョンのアプリケーションが利用可能な場合は、ドキュメントへのリンクが表示されます。

互換性スキャンでは、 ネクストエクスペリエンス と互換性のないアプリケーションの使用状況についてインスタンスを調べます。使用状況インスタンスはスキャンの実行後に表示され、各アプリケーションの使用状況の数が表示されます。[使用状況リストを表示] リンクを選択すると、アプリケーションの使用状況レコードリストに移動できます。お気に入りの作成やレコードのグループ化などのリスト機能を実行できます。



エラーがない場合は、[ネクストエクスペリエンスをオンにする] ボタンを選択して ネクストエクスペリエンスを有効にします。

でのテーマの探索 ネクストエクスペリエンス

テーマを使用すると、ユーザーのビジュアルエクスペリエンスを調整でき、ルックアンドフィールを更新してブランドに近づけることができます。

テーマビルダーを使用して、テーマをすばやく作成、編集、プレビューし、エクスペリエンスに公開します。詳細については、「 テーマビルダーを使用したネクストエクスペリエンスの構成 」を参照してください。

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

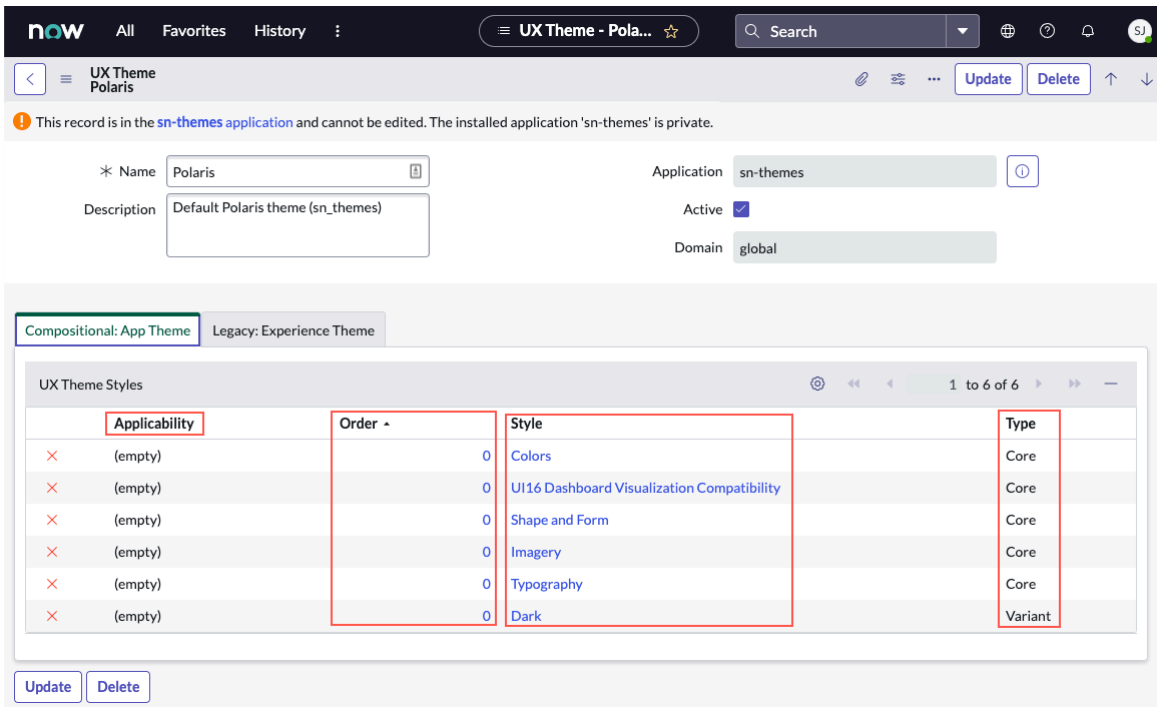
重要: テーマは、リスト、フォーム、およびダッシュボードのクラシック環境に適用されます。カスタムコンポーネントはテーマを反映しません。

テーマ作成の概要

- テーマは、製品やブランドを反映するように ネクストエクスペリエンスデザインシステム をカスタマイズする機能です。
- テーマとは、全体的なルックアンドフィールを維持しながら、 ServiceNow® プラットフォームのさまざまな側面をスタイリングすることを意味します。
- テーマ設定では、通常、会社のブランド色に色を変更しますが、タイポグラフィ、画像、形状、フォームを含めることもできます。

Theme (テーマ) レコード

この画像は、読み取り専用のデフォルトの Polaris テーマを示しています。Polaris テーマをクローンするか、 テーマビルダー を使用して、インスタンス内のエクスペリエンスで使用する独自のテーマとスタイルを作成します。Polaris テーマをクローンする場合は、[UX テーマスタイル] のスタイルもクローンし、必要に応じてそれらのスタイルを変更する必要があります。少なくとも 1 つのコアタイプのスタイルを定義する必要があります。



テーマスタイル

会社のブランドのルックアンドフィールに合わせてテーマを設定できます ServiceNow。テーマを構成するときは、アプリケーションの配色、フォント、および画像を調整します。[テーマビルダーテーマ] フォームで、[順序]、[スタイル]、および [タイプ] の設定を構成します。

順序

順番の値が大きいスタイルレコードは、値が小さいスタイルよりも優先されます。ベースシステムスタイルの順序はすべて 0 です。適用性の制約を満たす場合、大きい値のスタイルはベースシステムスタイルより優先されます。満たしていない場合、値が低いスタイルが使用されます。

スタイル

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

自動翻訳

スタイルレコードは、テーマを一緒に構成する再利用可能なスタイルを定義します。コア スタイルには、色、形状とフォーム、タイポグラフ、画像が含まれます。バリアントは、ユーザーが設定で選択できるテーマの異なるバージョン (通常は異なる色) です。バリアントの最も一般的な用途は、アクセシビリティの目的、特に色覚異常を考慮するためです。ダークテーマを使用する場合は、Polaris テーマを選択するか、 テーマビルダー でダーク代替カラーパレットを作成することを検討してください。詳細については、「代替カラーパレットを追加」を参照してください。

タイプ

スタイルは、Core (コア) タイプまたは Variant (バリアント) タイプのいずれかになります。コアスタイルはデフォルトでアクティブになっています。ユーザーは [ユーザー設定] で利用可能なバリアントから自分で選択でき、これらのバリアントスタイルはコアスタイルを上書きします。 テーマビルダー ではダークテーマのバリアントは自動的に生成されません。ただし、限定的なカスタマイズでダーク代替カラーパレットを作成できます。詳細については、「代替カラーパレットを追加」を参照してください。Polaris テーマには、 ネクストエクスペリエンス が有効になっているインスタンスで利用可能なダークテーマバリアントが含まれています。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

テーマビルダーでの ネクストエクスペリエンス の構成

テーマビルダーを使用して簡単かつ効率的に、アップグレードセーフな方法でネクストエクスペリエンステーマを管理、編集、実装することで、会社のブランドをServiceNowインスタンスに反映します。Yokohama リリースの時点で、 テーマビルダー は ネクストエクスペリエンス にコアプラグインとして含まれており、デフォルトで使用できます。

テーマビルダー 主な特徴

- コードを記述することなく、モバイルおよび Web エクスペリエンスの ネクストエクスペリエンス テーマを作成および管理します。
- 代替カラーパレットを作成してコアテーマの外観をカスタマイズし、ユーザーが好みに合ったバージョンを選択できるようにします。代替カラーパレットを使用すると、プライマリテーマの色以外の追加の配色を作成できます。
- テーマをインスタンス全体に公開する前に変更をリアルタイムでプレビューし、必要に応じて簡単に元の色に戻します。
- 複数のテーマを Web エクスペリエンスに公開し、ユーザーが最適なテーマを選択できるようにして、全体的なユーザーエクスペリエンスを向上させます。
- 色、ロゴ、タイポグラフなどのブランディングの変更をインスタンス全体にすばやく適用します。
- アクセシビリティインスペクターを使用して、テキストと背景の十分なコントラストを確認します。これは、ユーザーエクスペリエンスを向上させながらアクセシビリティ標準に準拠するのに役立ちます。

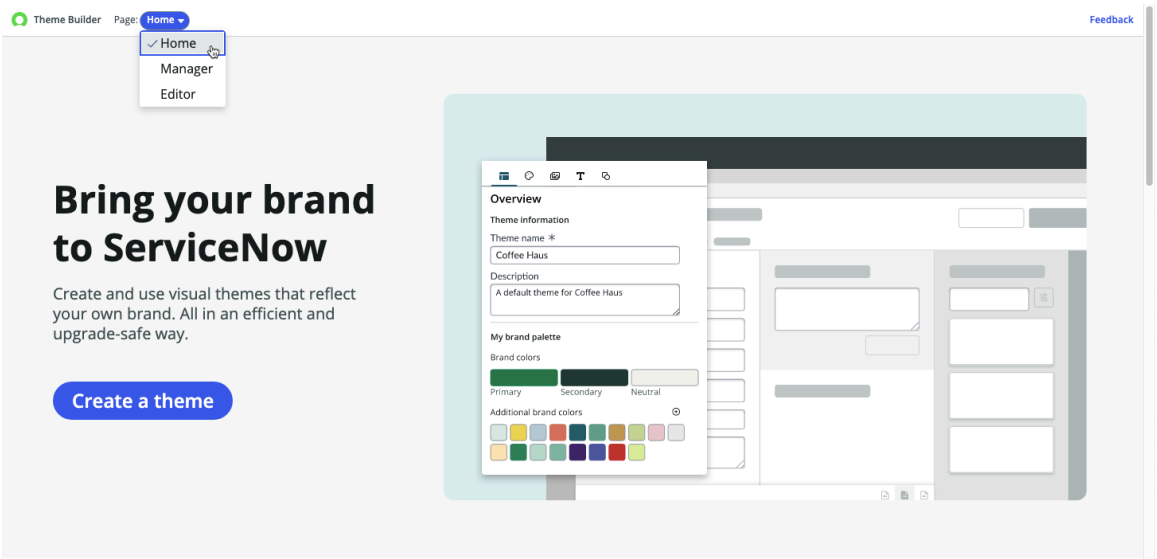
テーマビルダー には、現在の製品のエクスペリエンスについて ServiceNow® にフィードバックを提供するために使用できるオプションがホームページに含まれています。すべてのフィードバックはレビューされ、製品の改善に使用される場合があります。

テーマビルダー ホームページ

- の概要を説明します。 テーマビルダー
- テーマの作成プロセスを開始するための [テーマを作成] オプションを提供します

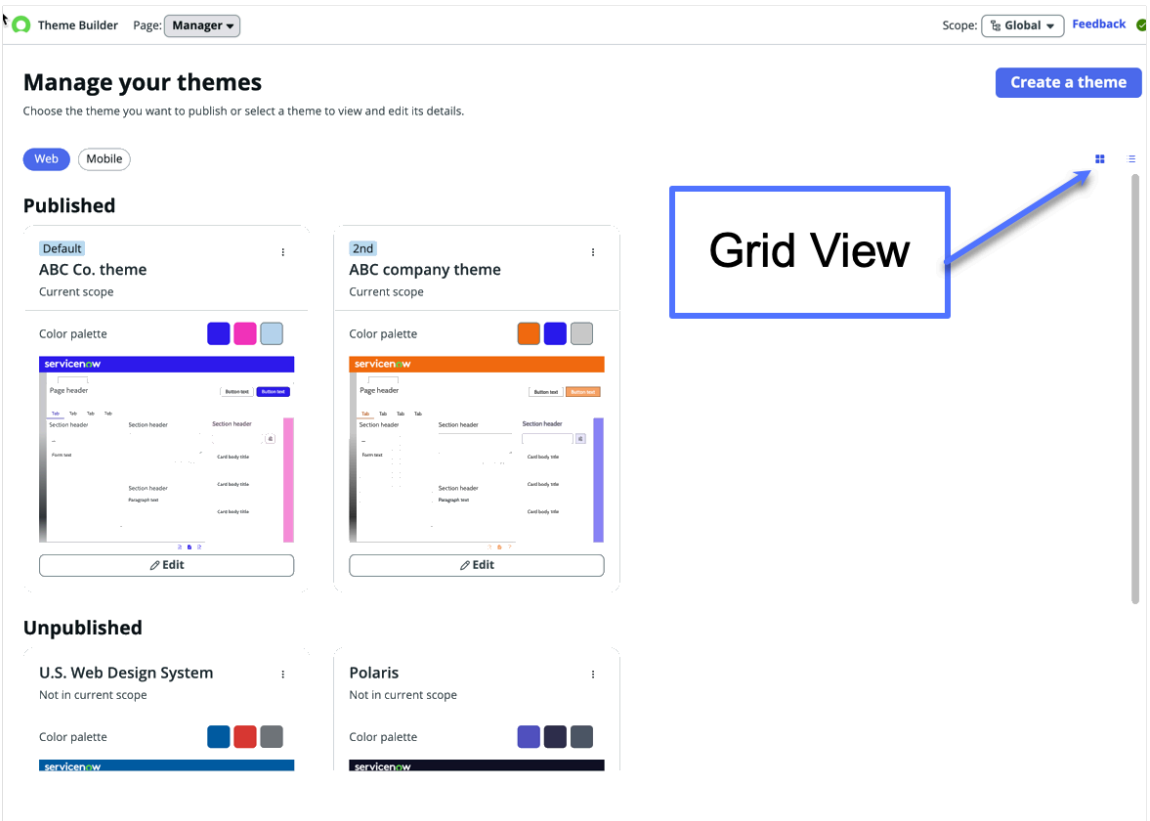
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



テーマビルダー マネージャーページ

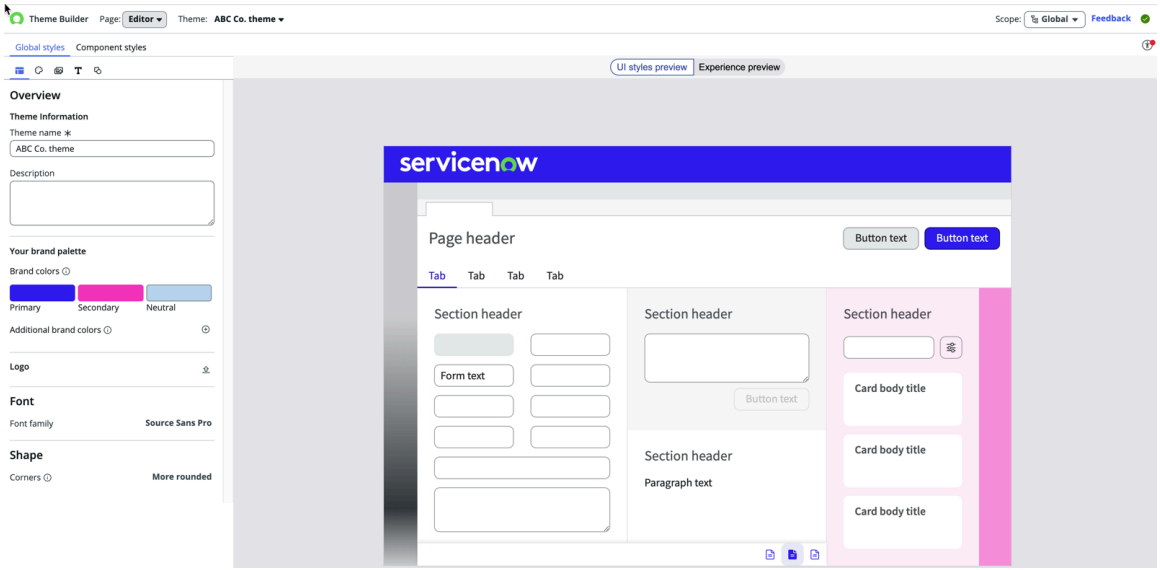
- を使用して作成されたすべてのテーマを表示します テーマビルダー
- 既存のテーマに代替カラーパレットを追加できるようにします
- テーマをエクスペリエンスに公開または非公開にします



テーマビルダー エディターページ

- カラーパレットのカスタマイズ、ロゴ、タイポグラフ、形状の調整、、コンポーネントの編集など、エディターページでテーマをカスタマイズします
- テーマ変更のリアルタイムプレビューを提供

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



役に立つリソース

役立つ情報を提供できる ServiceNow リソースは次のとおりです。

ServiceNow コミュニティ

ネクストエクスペリエンス コミュニティ

ServiceNow University

テーマビルダー入門

ServiceNow Store

ServiceNow Store

ビデオ

ウォッチ ネクストエクスペリエンス アカデミー： テーマビルダー および クリエーターツールボックス:テーマビルダー 。

テーマビルダー のヘルプ

ユーザーアカウントのロック解除または追加、復元または zBoot の実行などについては、会社のカスタマーアドミンにお問い合わせください。 Now Support:カスタマーアドミニストレーターとは

でテーマを作成する テーマビルダー

テーマビルダー アプリケーションのホームビューを使用して、Web またはモバイルエクスペリエンスのテーマレコードを作成します。

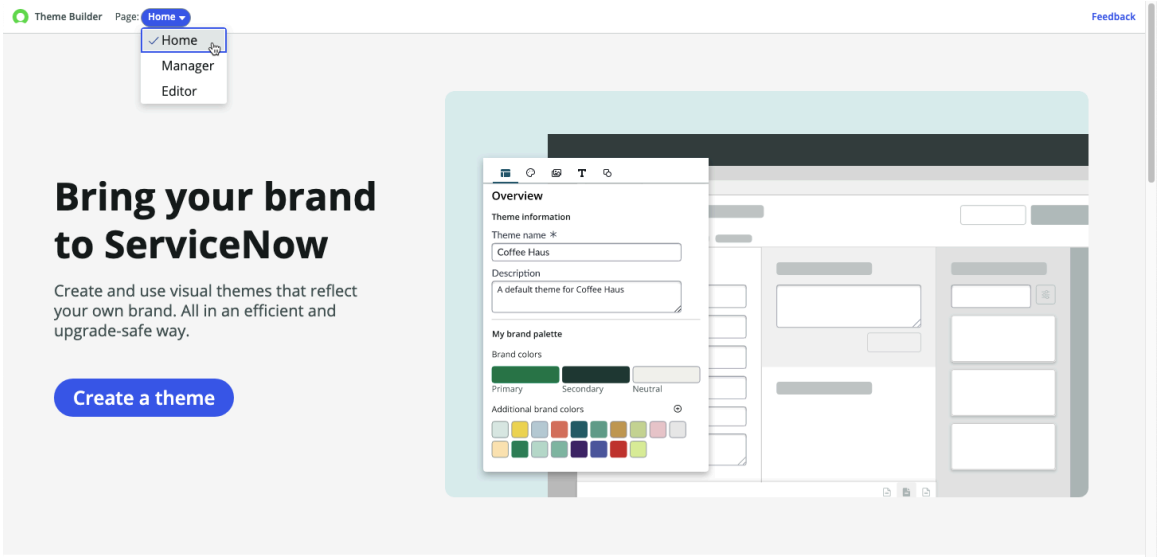
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **Theme Builder** (テーマビルダー).
2. 画面上部の [ページ] メニューから [ホーム] が選択されていることを確認します。

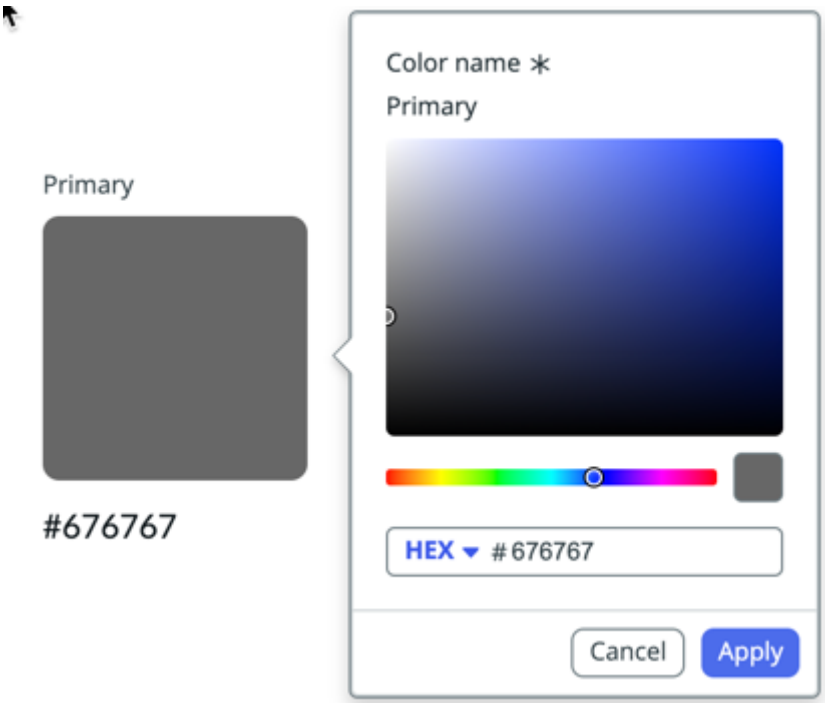
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーマビルダーホーム画面



3. [テーマの作成] を選択します。
   [始める前に] ウィザードが表示され、次のステップで説明するように、ブランド構成をガイドします。テーマレコードは、作業中に自動的に保存されます。
4. [続行] を選択して、新しいテーマの定義を開始します。
5. 新しいテーマの名前と説明を挿入し、[次へ] を選択します。

ブランドのプライマリ色



6. [プライマリ] タイルを選択し、ブランドのプライマリ色を選択して、簡略化されたプレビューを確認して、選択した色がインスタンスのどこに表示されるかを確認します。
   - 色名ダイアログボックスで、希望するカラーモデル (HEX、RGB、または HSL) を選択できます。
   - テーマの色を編集するときは、カラーピッカーでコントラスト比を表示できます。パレットまたは [マイカラー] ビューから色を変更すると、値が更新されます。

自動翻訳

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

7. ブランドのプライマリ色を特定したら、[適用] を選択し、[次へ] を選択します。
8. ブランドにセカンダリ色が含まれている場合は、セカンダリカラー画面で前の手順を繰り返します。
9. 前の手順を繰り返して、仕切り線と表面コンテナの中間色のブランド色を定義します。
10. オプション: ブランドに追加の色を選択し、[次へ] を選択します。
11. ブランド ロゴをアップロードし、簡略化されたプレビューを確認して、選択したプライマリ色で期待どおりに表示されることを確認し、[次へ] を選択します。
12. テキストに使用するフォントを選択し、[次へ] を選択します。

    注: フォントをカスタマイズしたい場合は、 ネクストエクスペリエンステーマの構成を参照してください。カスタマイズしたフォントタイプを保存してページを更新すると、新しいフォントが カスタムフォント として表示されます。テーマレコードからカスタムフォントを削除すると、フォントはデフォルトとして `Source Sans Pro` に戻ります。

13. ボタン、モーダル、ドロップダウンメニューなど、インターフェイスでコンポーネントのコーナー形状を選択し、[次へ] を選択します。

    注: 形状をカスタマイズする場合は、「 ネクストエクスペリエンステーマの構成」を参照してください。カスタマイズした図形を保存してページを更新すると、新しい図形が [混合] として表示されます。このカスタム値は [コンポーネントスタイル] タブにも表示されます。ここでカスタム値を編集できます。

14. 選択内容を確認し、**[Create theme** (テーマの作成)] を選択します。

    注: [戻る] を選択して、ウィザードで変更を加えてから [テーマの作成] を選択できます。

    ウィザードでテーマを作成すると、テーマのエディタービューが表示され、テーマ の変更 や 公開を続行できます。

でテーマを管理または編集する テーマビルダー

テーマとスタイリングを時間とコスト効率の高い方法でカスタマイズおよび管理します。カスタマイズ後、新しいテーマをインスタンスの Web 実装またはモバイル実装に公開します。

始める前に

必要なロール：admin

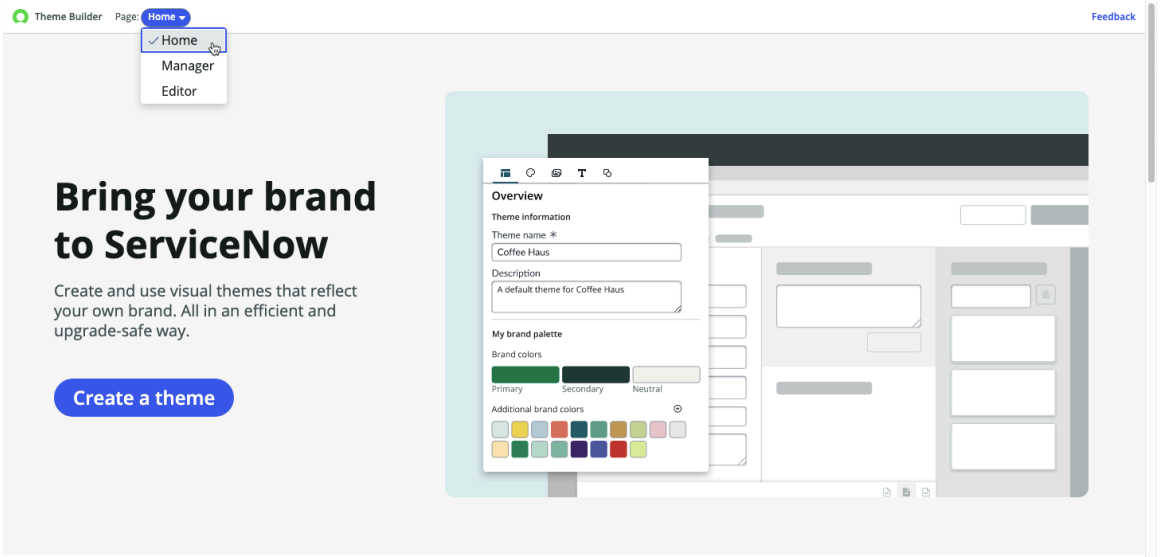
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **Theme Builder** (テーマビルダー).
   テーマビルダーのランディングページがホームページビューに表示されます。
2. ホームページビューで、マネージャーページビューまたはエディターページビューから編集するテーマを選択します。

自動翻訳

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

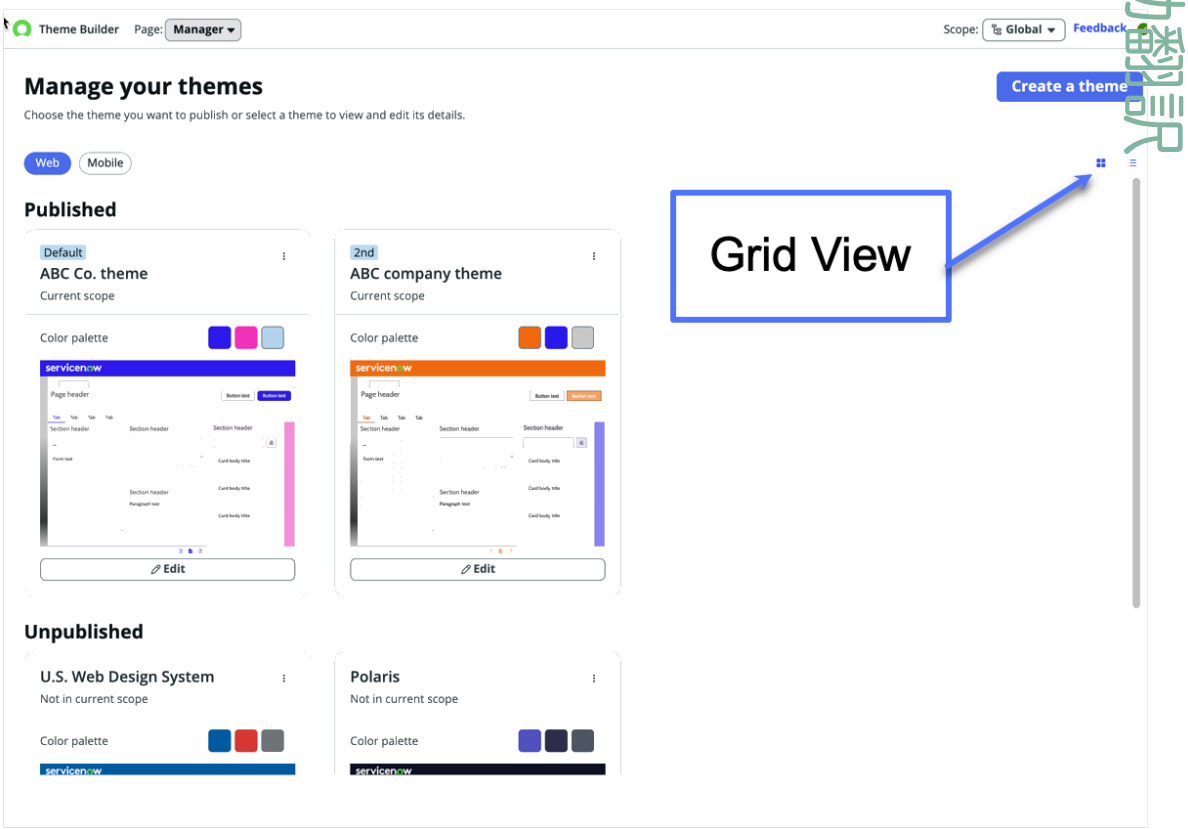
ページメニュー



- マネージャーページビューから、既存のテーマを 2 つの方法で表示できます。グリッドビューまたはリストビューを選択できます。

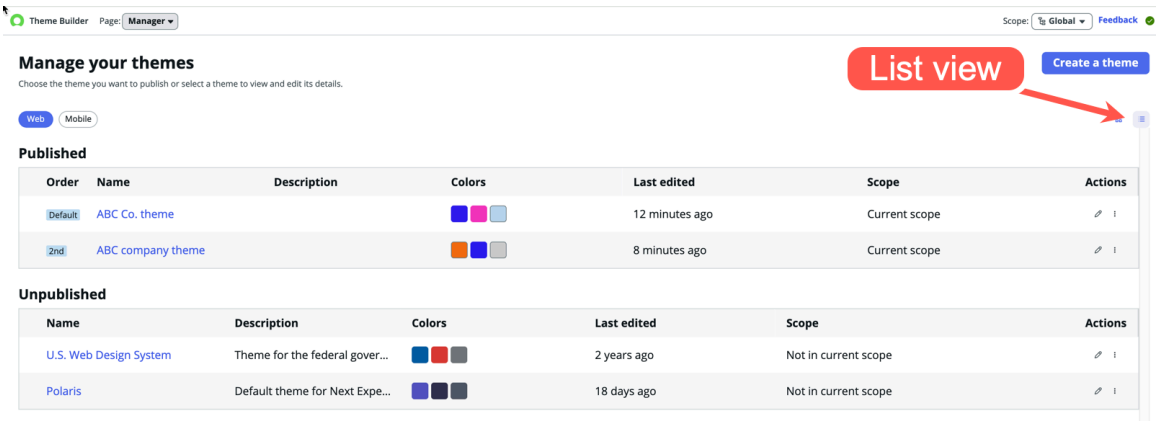
  注: グリッドビューとリストビューの両方で、公開済みのテーマと未公開のテーマは別々にグループ化されます。公開されたテーマは、ユーザーのテーマ設定に表示されるテーマです。[**Web**] または [モバイル] ボタンを選択して、Web テーマとモバイルテーマを表示します。

グリッドビュー



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

リストビュー



公開されたテーマの [その他のアクション] ⋮ には、次のオプションが含まれています。

- 重複
- 削除
- 代替カラーパレットを追加
- 非公開
- デフォルトとしてマークする

> **注:** このオプションは、テーマが現在のデフォルトテーマでない場合に表示されます。

代替カラーパレットが定義されている公開テーマの [その他のアクション] アイコン (その他の ⋮ には、次のオプションが含まれています。

- グループ名を編集
- 重複
- 削除
- 非公開
- デフォルトとしてマークする

> **注:** このオプションは、テーマが現在のデフォルトテーマでない場合に表示されます。

未公開テーマのその他のアクション (⋮ アイコンには、次のオプションが含まれています。

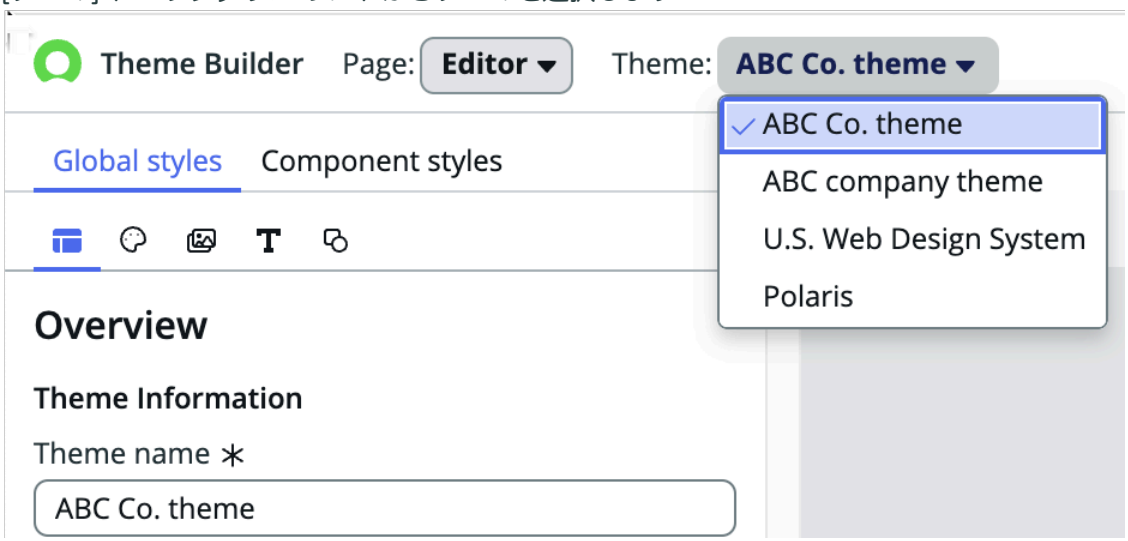
- 重複
- 削除
- 代替カラーパレットを追加
- 公開

自動翻訳

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

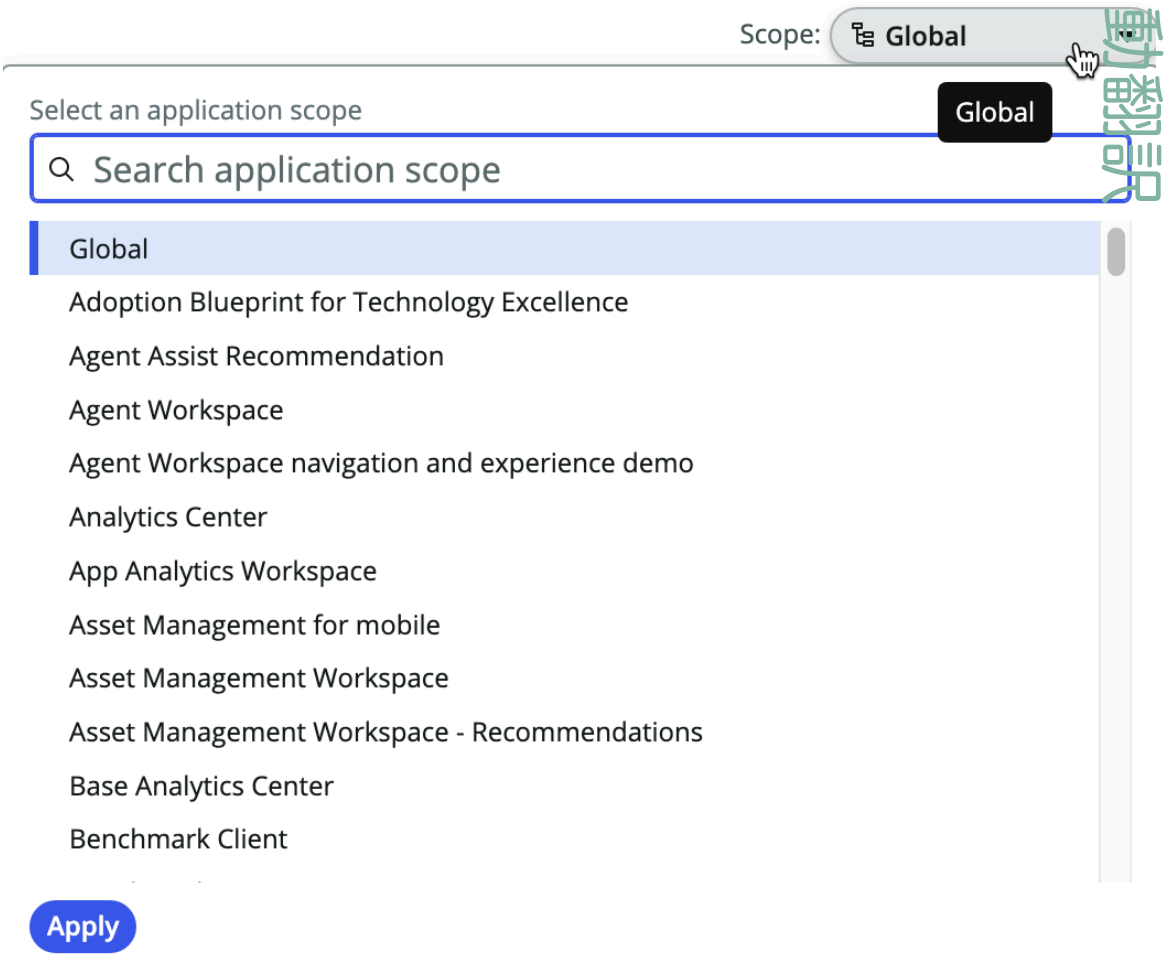
- エディターページビューでは、テーマドロップダウンリストから編集するテーマを選択できます。エディターページビューでは 選択したテーマのみが表示されます。作成したすべてのテーマを同じ画面に表示するには、[マネージャー] ページビューに切り替えます。

[テーマ] ドロップダウン リストからテーマを選択します



注: 作業するテーマを選択するときは、アプリケーションスコープピッカーからテーマの正しいスコープを選択していることを確認してください。

アプリケーションスコープピッカー



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

3. 必要に応じてグローバルスタイルを確認し、更新します。

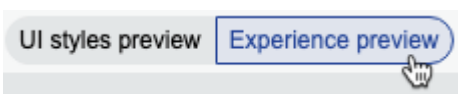
注: テーマで次のスタイルレコードが生成されます。

- ブランドパレット:ブランドのインターフェイスの色を更新します。
- ロゴ:ロゴを更新します。テーマの適用中に、画像または概要ページからロゴをアップロードできます。詳細については、「でテーマを公開するときにロゴをアップロードする テーマビルダー」を参照してください。
- フォントファミリー:エクスペリエンスにグローバルに適用されるフォントを更新します。フォントは、見出し、タイトル、サブタイトル、本文テキスト、キャプションに使用されます。
- 形状:画面上のコンポーネントのコーナー形状を更新します。

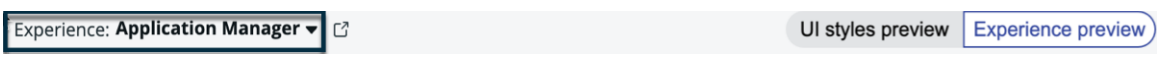
a. オプション: 自動生成された UI の色を変更してさらに詳細に編集するには、[グローバルスタイル] カラーパネルから [カラー] アイコンを選択します。各 UI 要素の横にあるドロップダウンリストを使用して、色のオプションにアクセスします。

注: カラーフックのいずれかへの変更を保存すると、[上書きを削除]記号が表示されます。[上書きを削除] 記号を選択して、変更を元の自動生成された色に戻します。

4. オプション: インスタンスに公開する前にテーマをプレビューするには、[エクスペリエンスプレビュー] タブを選択します。



[エクスペリエンス] ドロップダウンリストからプレビューするエクスペリエンスを選択します。



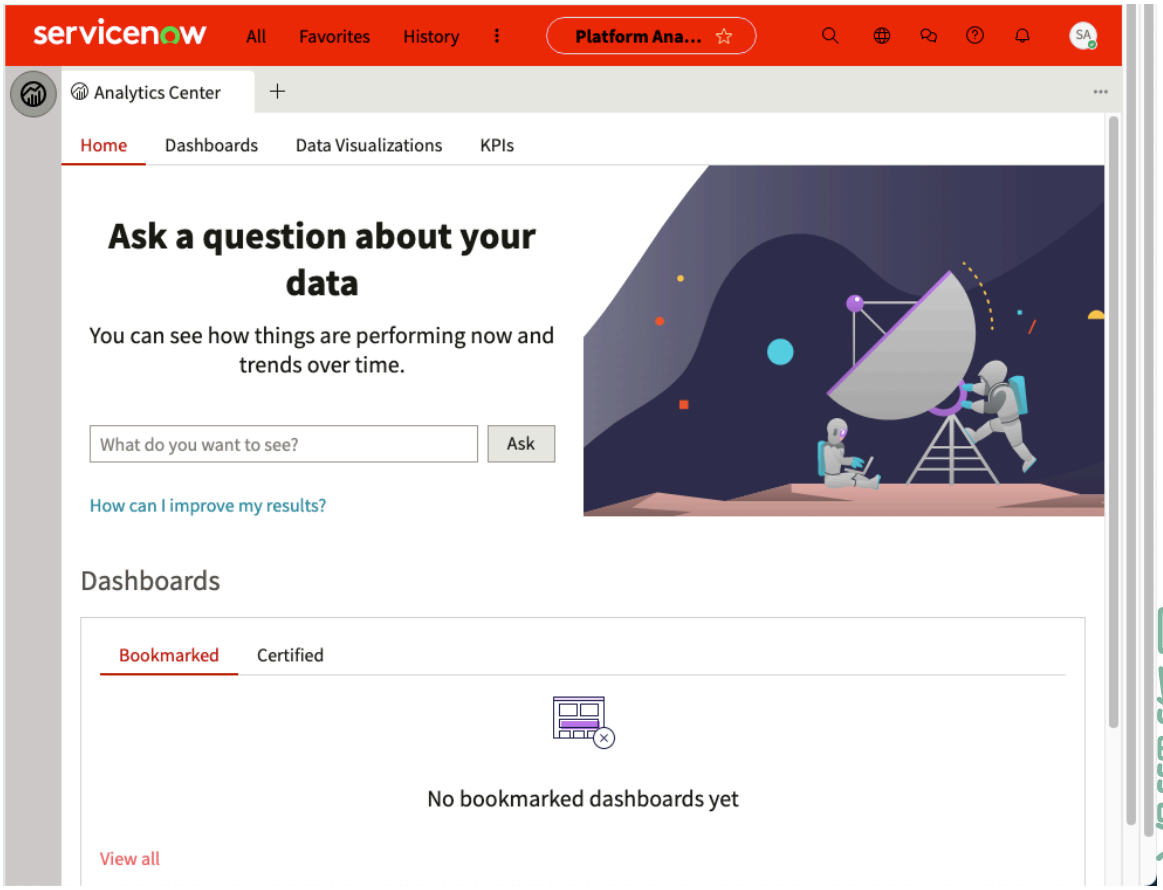
すべてのテーマの選択が適用された状態で実際のライブインスタンスが表示されます。選択したテーマを実際のインスタンスに実装する前にプレビューできます。

自動翻訳

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

注: [新しいタブで開く] アイコンを選択して、 新しいタブでエクスペリエンスを開きます。未公開のテーマが選択したエクスペリエンスとどのように相互作用するかを確認できます。

テーマが適用されたエクスペリエンスのプレビュー



注: 公開されたテーマの場合、エクスペリエンスプレビューのデータはライブデータです。プレビューで行った変更はインスタンスに反映されます。

5. テーマを公開します。
   詳細については、「でテーマを公開する テーマビルダー」を参照してください。

コアスタイル、色、バリアント、および代替カラーパレット

コアスタイル、バリアント、および代替カラーパレットを構成することで、さまざまなユーザーに合わせて ネクストエクスペリエンス UI のルックアンドフィールをカスタマイズできます。

のコアスタイル テーマビルダー

コアスタイルは、スタイルの基本バージョンです。コア スタイルには、色、形状とフォーム、タイポグラフ、画像が含まれます。

の色 テーマビルダー

コンポーネントを編集するときは、カラーピッカーを使用してキャンバスの背景色を変更し、コンポーネントの色がさまざまな背景でどのようにレンダリングされるかを表示します。

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

自動翻訳

注: キャンバスの色を更新しても、インスタンスには適用されません。編集したテーマをインスタンスに公開する場合、コンポーネントに固有のフックのみがインスタンスに適用されます。

テーマの色を編集するときは、カラーピッカーでコントラスト比を表示できます。パレットまたは [マイカラー] ビューから色を変更すると、値が更新されます。

のバリアント/代替カラーパレット テーマビルダー

バリアントと代替カラーパレットはどちらも、バリアントとして分類される UX スタイルレコードのタイプです。

バリアントは既存のテーマの代替バージョンで、通常はアクセシビリティを考慮して設計されており、ユーザーが設定で選択できます。バリアントの例としては、 ネクストエクスペリエンス に付属するデフォルトの Polaris テーマのダークバージョンがあります。ダークバリアントを使用すると、明るい背景を暗い背景に置き換え、それに応じてテキストの色を対比させることで、視覚障害のあるユーザーのアクセシビリティを向上させることができます。

代替カラーパレットは、テーマの色に加えることができる変更であり、外観の目的で設計されています。このパレットは、デフォルトの Polaris テーマを除くすべてのテーマの [テーマビルダー マネージャー] ページで定義できます。既存のテーマを使用して代替カラーパレットを作成すると、代替カラーパレットはそのプライマリテーマとグループ化され、最初はロゴ、色、タイポグラフ、および形状スタイルが共有されます。最初は、プライマリテーマとの唯一の違いは、一意の名前を割り当てることです。

次に、代替カラーパレットのプライマリ色を定義します。この色は、ナビゲーションバー、メニュー、およびその他の一般的なコンポーネントを識別するために使用されます。同様に、必要に応じてセカンダリ色を定義します。インターフェイスでセカンダリ色が必要ない場合は、プライマリ色が使用されます。最後に、分割線とコンテナの定義に役立つ中間色を定義します。利用可能なベースパレットは、明と暗の 2 つです。

注: セカンダリ色と中間色は、暗い代替カラーパレットでは編集できません。

選択した色を使用してパレットが作成されたら、名前を変更できます。また、次のこともできます で利用可能なすべての UI 資産をプレビューする Now Platform を使用して、インスタンスに適用したときにどのようにレンダリングされるかを可視化します.

注: ダークバリアント 適用されないコア UI (以前は UI16 と呼ばれていました)。コア UIは、ネクストエクスペリエンスが非アクティブの場合に使用するインターフェイスです。ただし、暗いバリアントは、ほとんどの側面 ネクストエクスペリエンスの)にまで及びます。

代替カラーパレットを追加

テーマの代替カラーパレットを作成してインスタンスに公開することで、 テーマビルダー テーマをカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

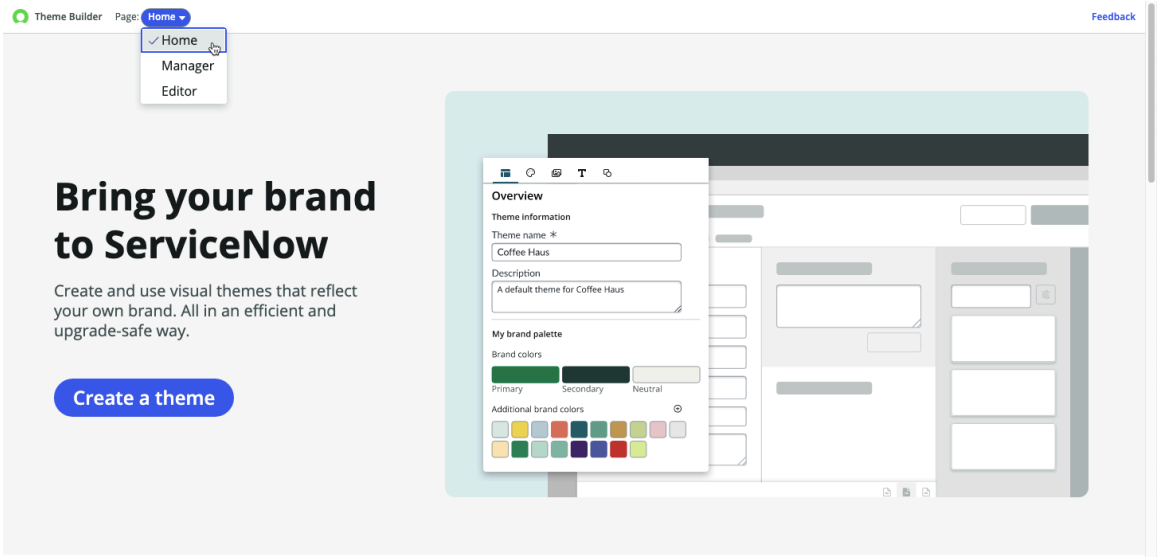
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **Theme Builder** (テーマビルダー).
   テーマビルダーのランディングページがホームページビューに表示されます。

自動翻訳

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

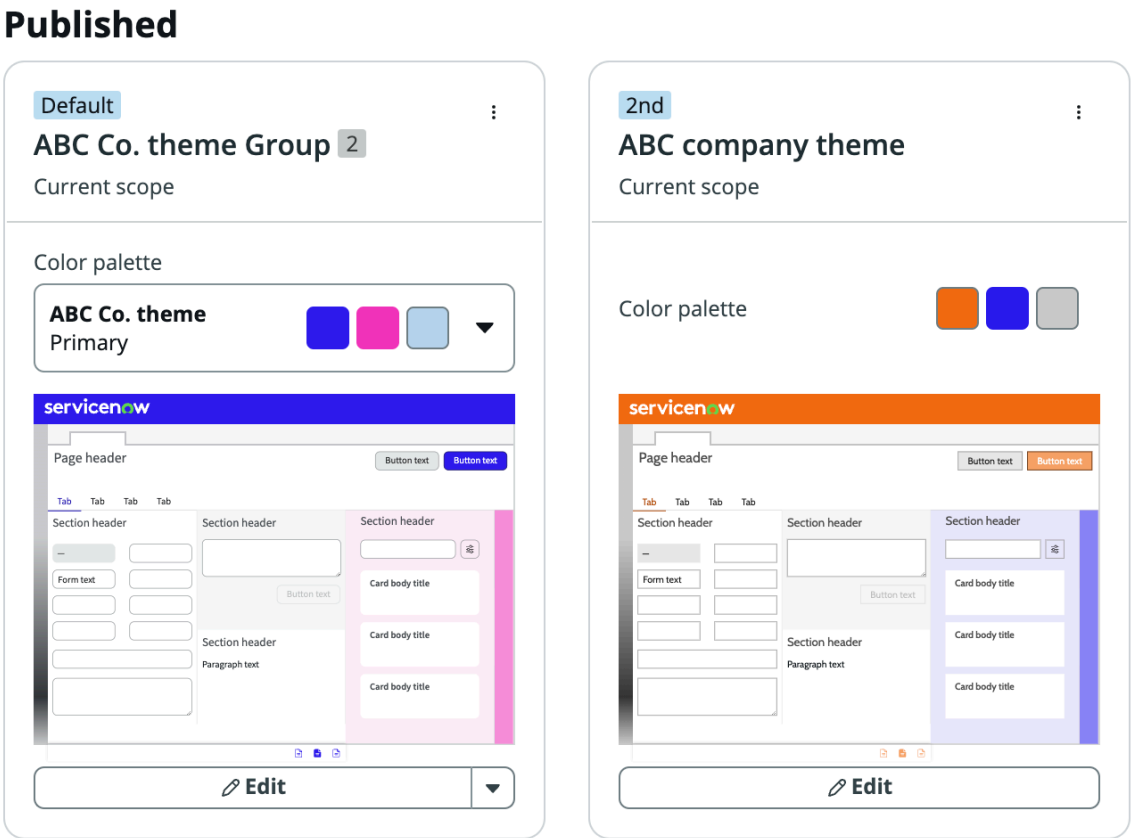
ページメニュー



2. ホームページビューからマネージャーページビューを選択して、 以前に定義したテーマを表示します。

重要: 作業するテーマを選択したら、アプリケーションスコープピッカーからテーマの正しいスコープを選択していることを確認します。

利用可能なテーマ

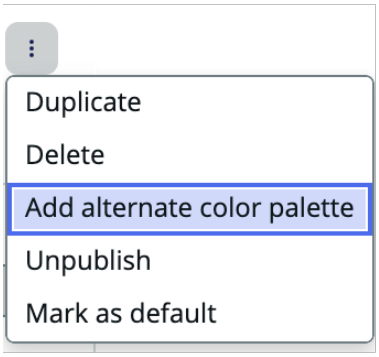


3. 代替カラーパレットを追加するテーマを選択します。

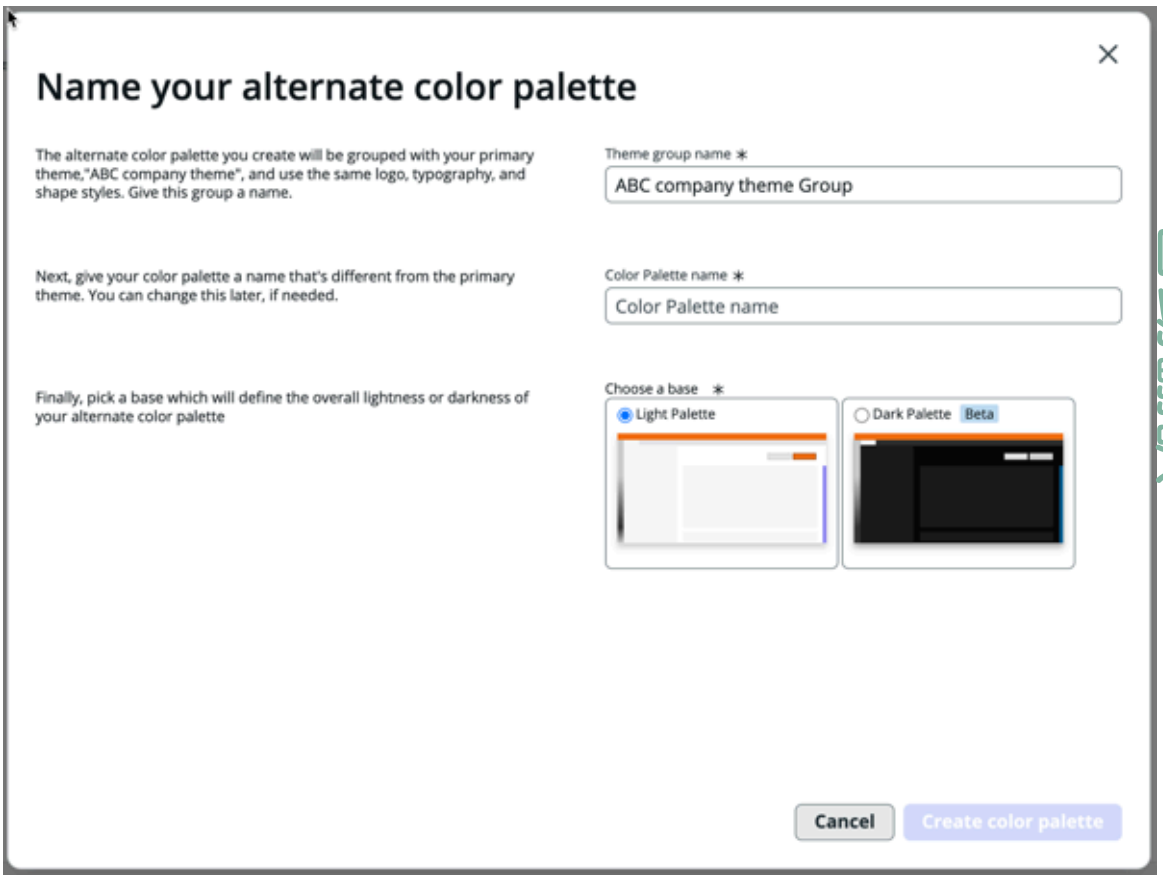
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 代替カラーパレットが定義されている公開済みまたは未公開のテーマグループの場合は、[編集] ドロップダウンリストに移動し、[代替カラーパレットを追加] を選択します。
- 代替カラーパレットが定義されていない公開済みまたは未公開のテーマの場合は、[その他のアクション] (⋮ アイコンを選択し、[代替カラーパレットの追加] を選択します。



代替カラーパレットウィザードが表示されます。

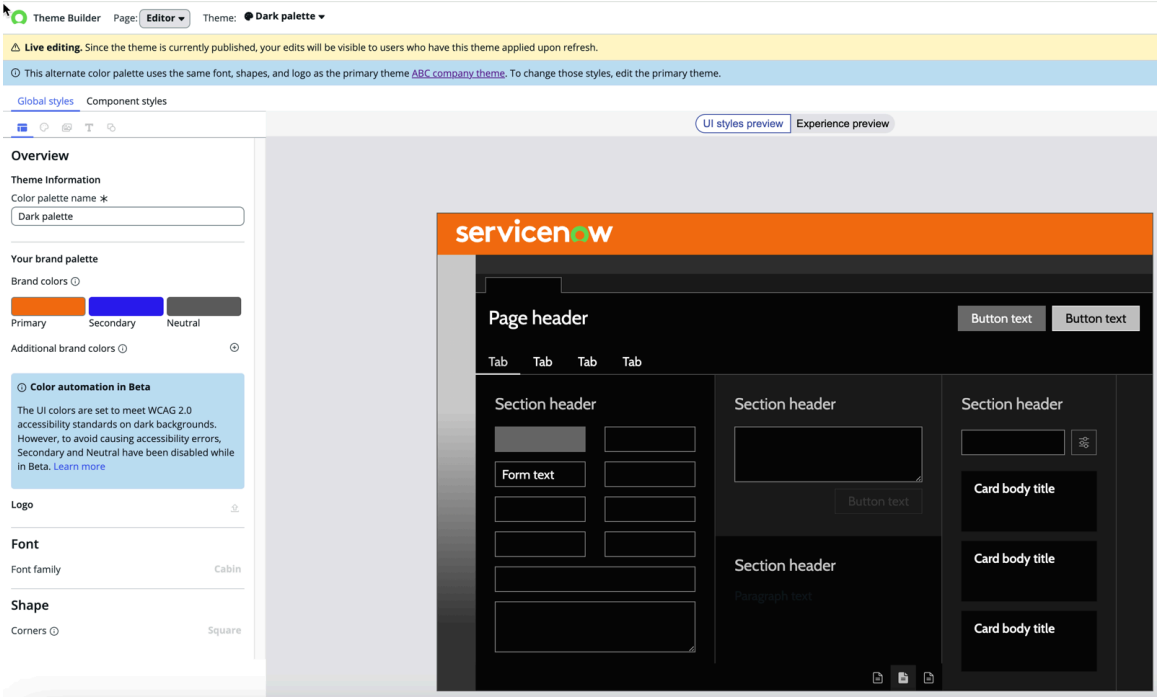


4. 必要に応じてテーマグループ名とカラーパレット名を入力し、[ライトパレット] または [ダークパレット] からベースを選択します。
5. **[Create color palette** (カラーパレットの作成)] を選択します。
現在のパレットの [エディター] ページが表示されます。

自動翻訳

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

カラーパレットを編集



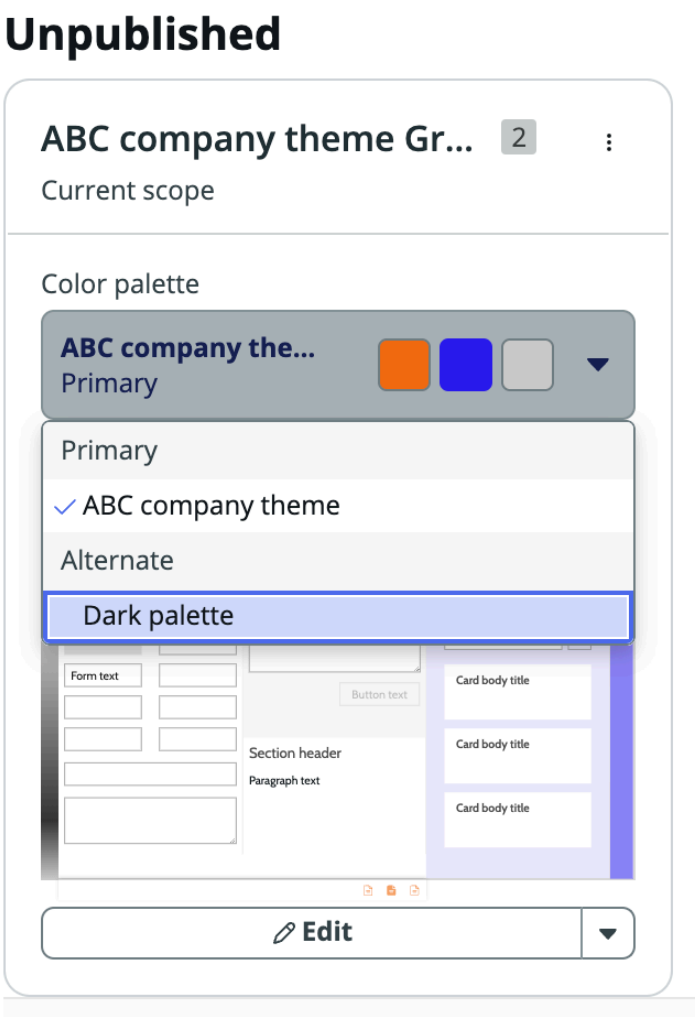
6. オプション: この画面では、次のアクションを実行します。
   - [カラーパレット名] フィールドで、カラーパレット名を変更します。
   - このパレットで定義されている 3 つのブランド色のいずれかを選択し、カラーピッカーから変更します。

     注: ダークパレットの場合、プライマリカラーのみ編集できます。さらにカスタマイズする場合は、「コンポーネントの編集」を参照してください。

自動翻訳

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

タスクの結果
代替カラーパレットをコアテーマに追加すると、テーマ名がグループとして表示され、[カラーパレット] ドロップダウンリストの下にパレットが記録されます。



テーマが現在公開されている場合は、ユーザーの [テーマ] 設定で代替カラーパレットを選択できます。テーマの公開の詳細については、「 でテーマを公開する テーマビルダー」を参照してください。

コンポーネントのプレビュー

テーマを作成または管理しながら、インスタンスに含めることができるコンポーネントをプレビューできます。

始める前に
必要なロール：admin

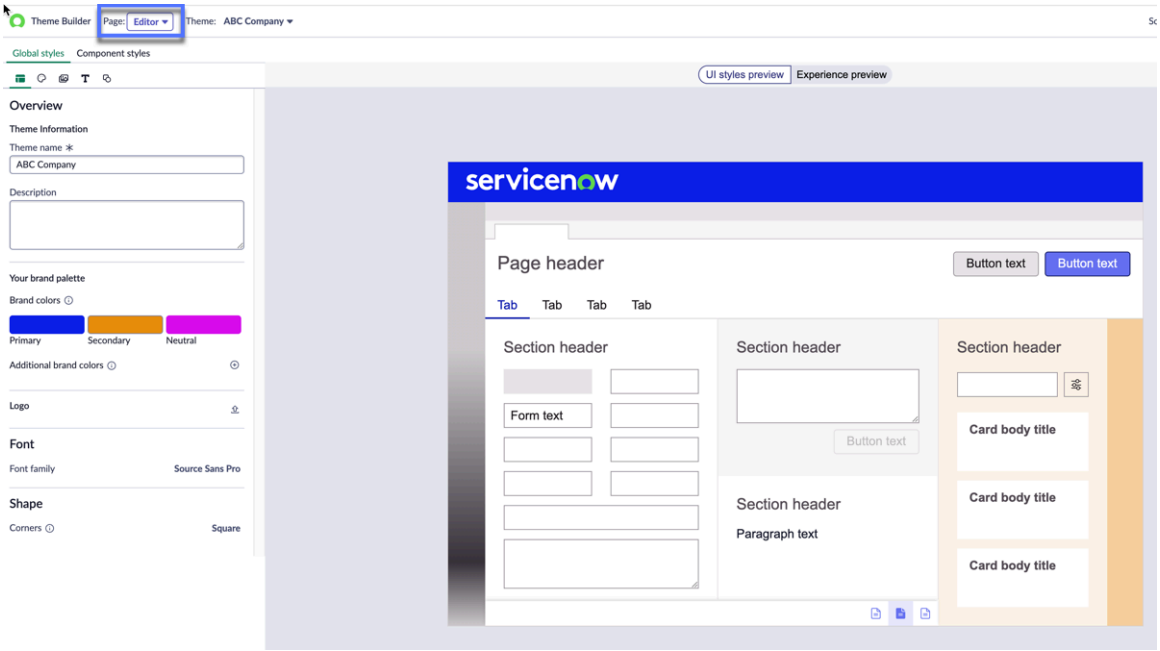
このタスクについて
テーマビルダーでプレビューできるコンポーネントは、Now デザインシステム で作成されています。詳細については、ServiceNow 開発者サイトの「Next Experience コンポーネント」を参照してください。

手順

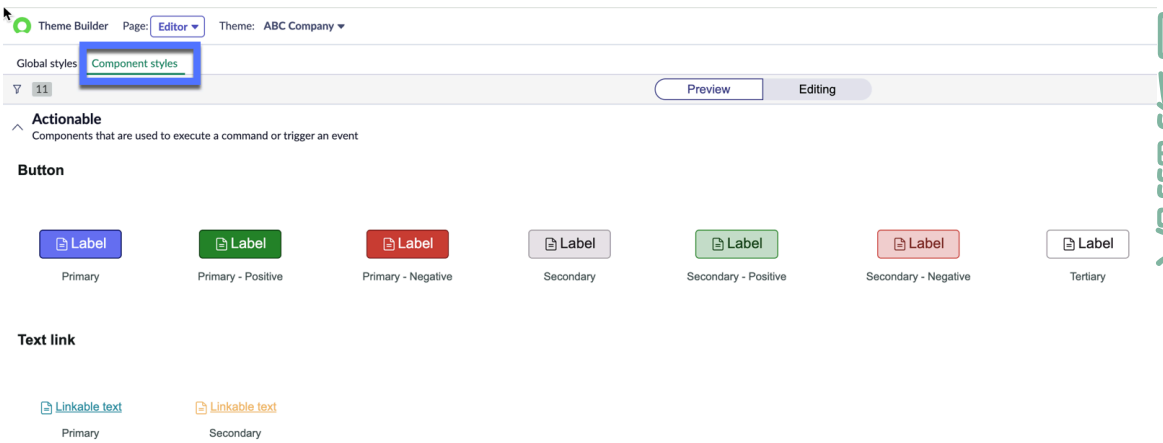
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **Theme Builder** (テーマビルダー).
   テーマビルダーのランディングページがホームページビューに表示されます。
2. [ページ] ドロップダウンリストを使用して、[エディター] ページビューを選択します。

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

エディターページビュー



3. [コンポーネントスタイル] タブを選択します。
   コンポーネントスタイルがグラフィカルに一覧表示されます。

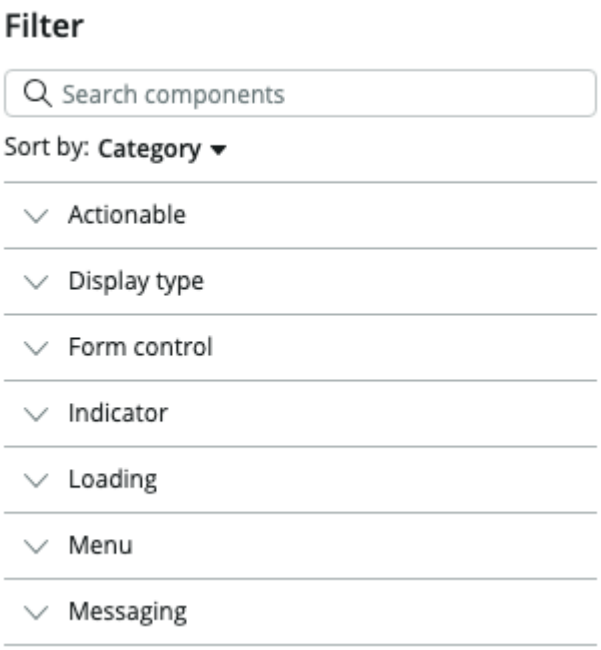


4. リストをスクロールして利用可能なすべてのコンポーネントを表示したり、リストをフィルタリングして特定のタイプのコンポーネントを表示したりすることができます。

自動翻訳

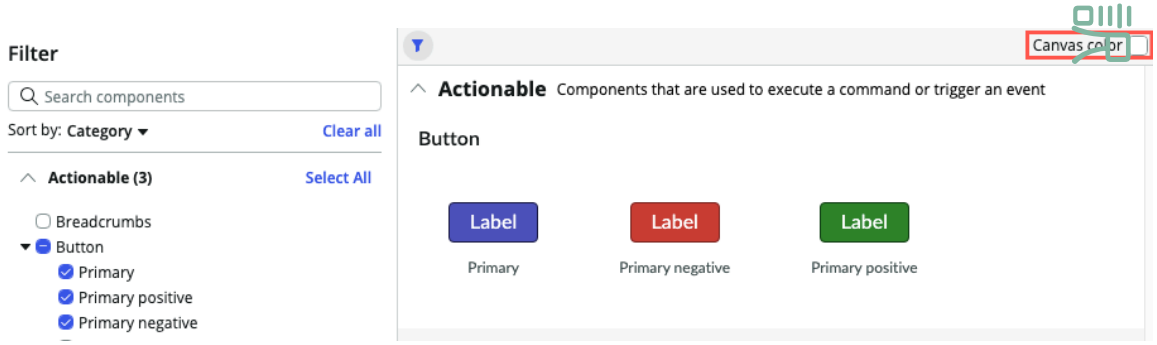
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. フィルターアイコン( )を選択します。



b. 表示するコンポーネントのカテゴリを展開し、それらのカテゴリ内の表示する特定のコンポーネントを選択します。

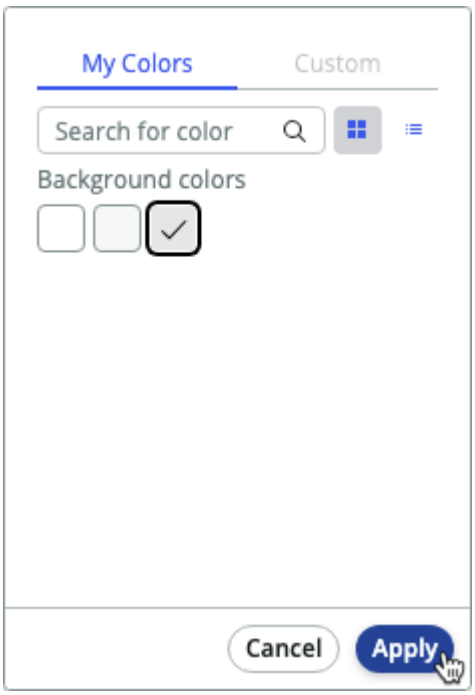
注: たとえば、すべてのプライマリボタンのコンポーネントを表示するには、[ボタン] カテゴリを展開し、[プライマリ]、[正のプライマリ]、および [負の主要な コンポーネント] を選択します。リストには、選択したコンポーネントが表示されます。



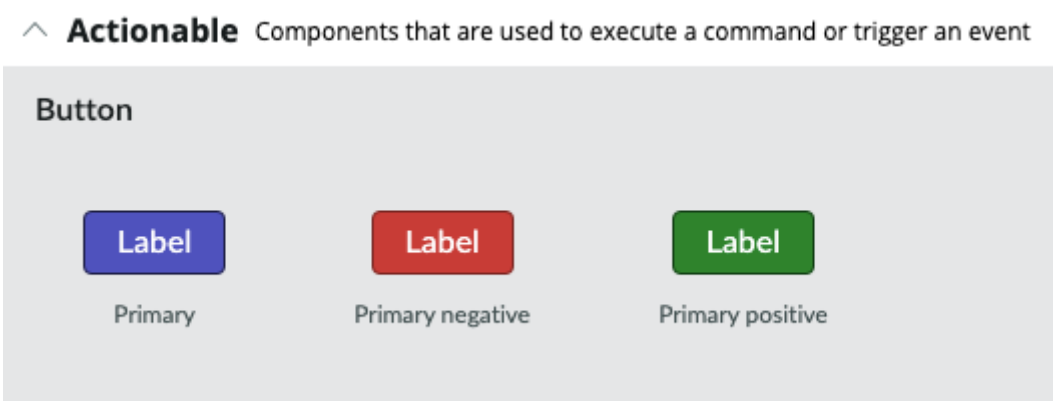
5. さまざまな背景色を使用してコンポーネントがどのようにレンダリングされるかをテストするには、[キャンバスの色] チェックボックスをオンにします。

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

キャンバスの色



6. 表示する 背景色 を選択し、[適用] を選択します。



コンポーネントの編集

個々のコンポーネントを編集して テーマビルダー ブランドに適合させ、アクセシビリティのコンプライアンス基準を満たすようにします。編集できるテーマフックは、各タイプのコンポーネントに固有です。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーマビルダーで編集できるコンポーネントは、Now Platform デザインシステムで作成されています。詳細については、ServiceNow 開発者サイトの「Next Experience コンポーネント」を参照してください。

統一ナビゲーション コンポーネントの編集手順については、「統一ナビゲーションコンポーネントを使用してブランドに合わせる」を参照してください。

アクセシビリティ違反の総数は、アクセシビリティインスペクターパネルの横にある赤い番号付きバッジ、 に表示されます。

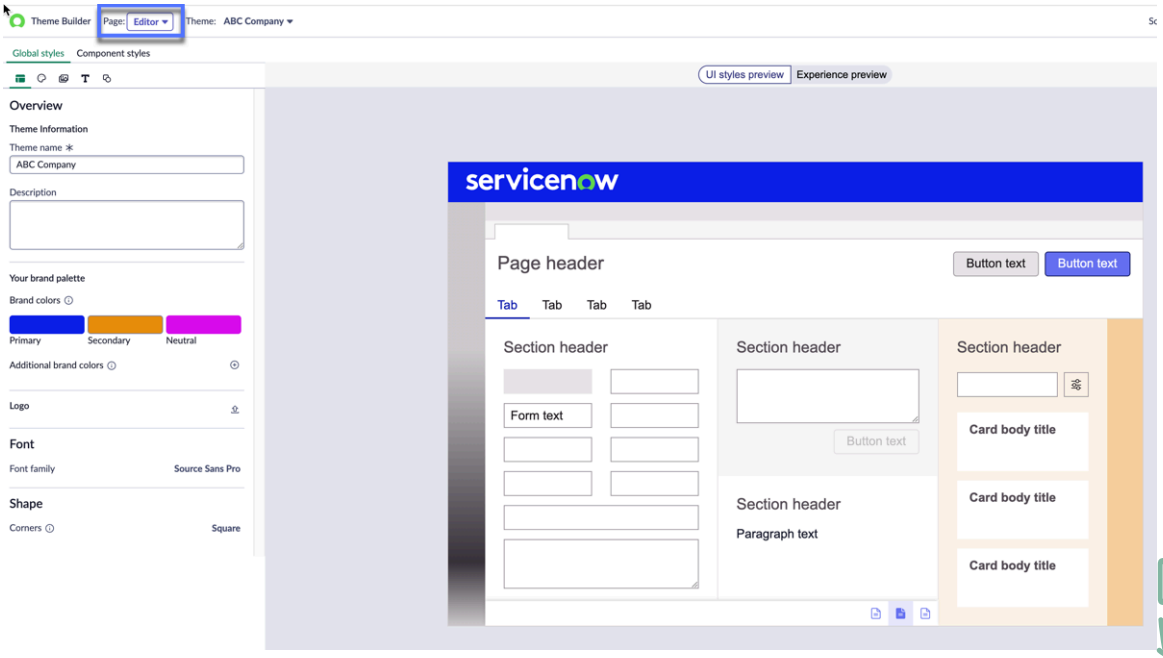
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

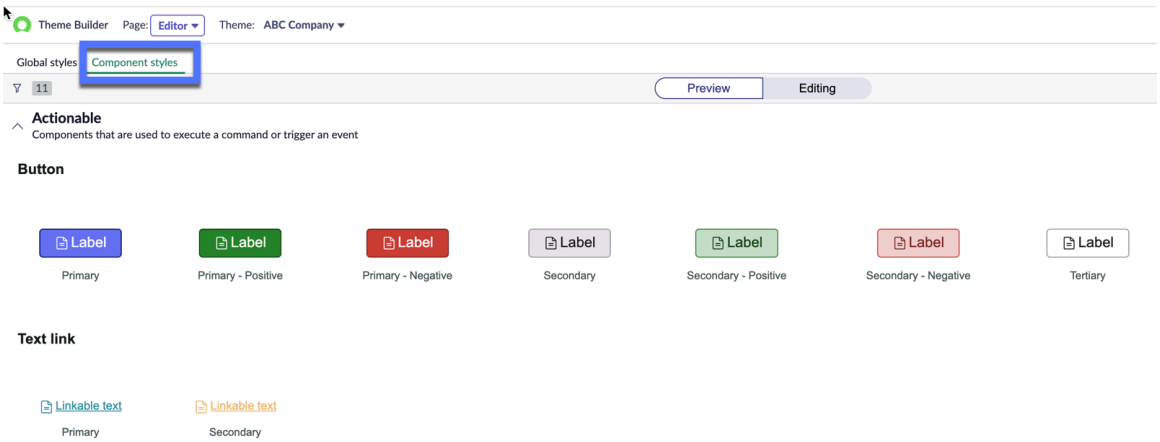
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **Theme Builder** (テーマビルダー).
   テーマビルダーのランディングページがホームページビューに表示されます。
2. [ページ] ドロップダウンリストを使用して、[エディター] ページビューを選択します。

エディターページビュー



3. [テーマ] ドロップダウンリストから、コンポーネントを編集するテーマを選択します。
4. エディターページビューから、[コンポーネントスタイル] タブを選択します。
   コンポーネントスタイルがグラフィカルに一覧表示されます。



5. [編集] タブを選択します。

自動翻訳

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

注: 編集可能なコンポーネントが表示されます。コンポーネントのリストをフィルタリングして、編集するコンポーネントを特定する方法については、「コンポーネントのプレビュー」を参照してください。

6. 編集するコンポーネントを選択して [構成可能なスタイル] パネルにアクセスします。
[編集] ページにリストされているコンポーネントを確認すると、一部のコンポーネントに次の記号が表示される場合があります。

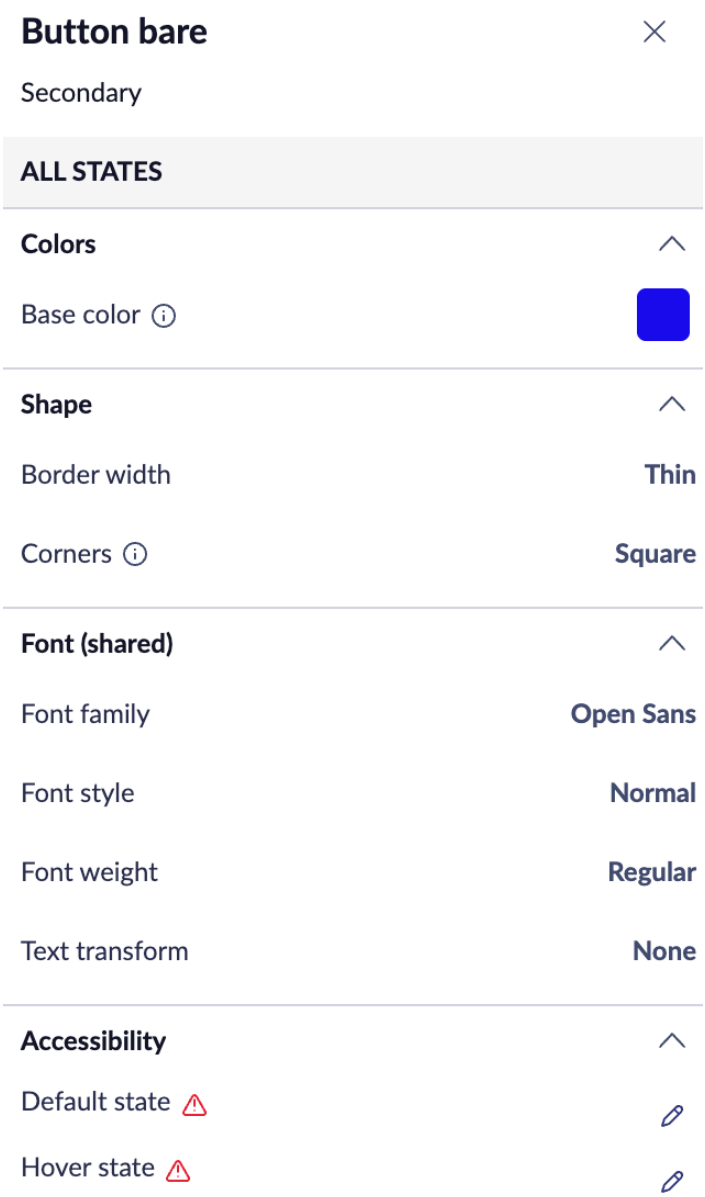
注: アクセシビリティに関する警告記号は、選択したコンポーネントの色のコントラストが、Web コンテンツアクセシビリティガイドライン (WCAG) 2.1 の色のコントラストに関するアクセシビリティ標準に準拠していないことを示します。詳細については、「アクセシビリティ基準を満たすようにコンポーネントを調整する」を参照してください。

7. [構成可能なスタイル] パネルで、必要に応じて、選択したコンポーネントで利用可能なテーマフックを編集します。

自動翻訳

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

構成可能なスタイルパネル



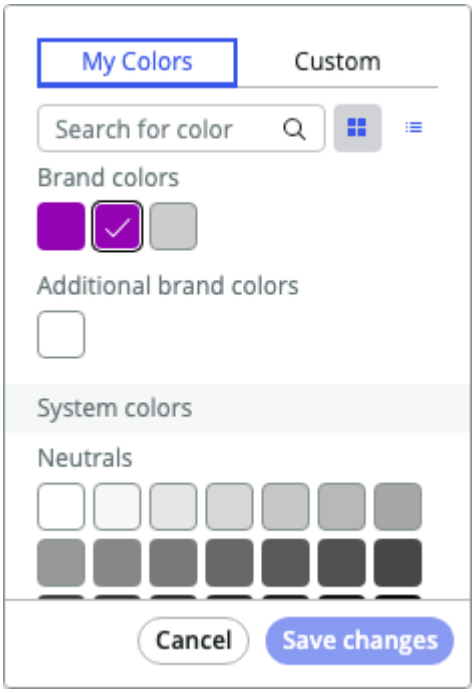
利用可能な編集可能なテーマフックは、選択したコンポーネントのタイプによって異なります。たとえば、バッジコンポーネントを選択すると、バッジの色とアクセシビリティフックを編集できます。テキストリンクコンポーネントを選択すると、ベースカラーとアクセシビリティフックを編集できます。

注: コンポーネント固有のフックを更新した後は、コンポーネント固有のスタイルがグローバルに定義されたスタイルよりも優先されるため、グローバルスタイルに加えた変更はコンポーネントスタイルを更新しません。

8. 編集する色を選択すると、カラーピッカーが開きます。

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

カラーピッカー



注: デフォルトでは、カラーピッカーにはコンポーネントで利用可能なすべての色が表示されます。[アクセスできない選択肢を非表示にする] スライダーを選択して、現在の Web コンテンツアクセシビリティガイドライン (WCAG) ガイドラインに基づいて、色の選択肢をアクセシブルであると識別された色に制限できます。

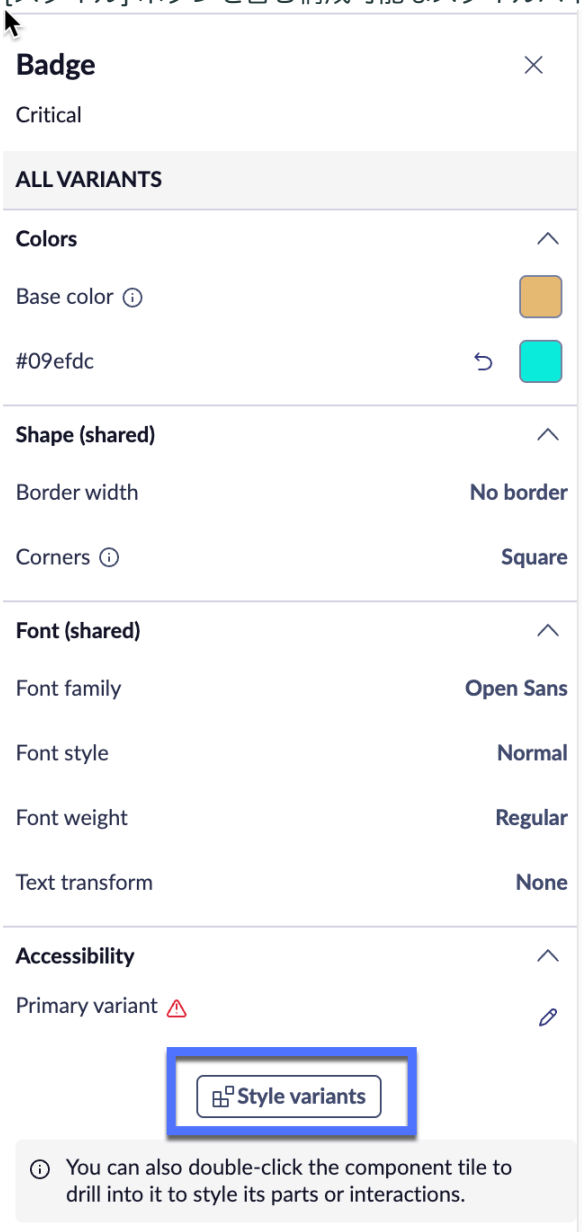
9. 変更が完了したら、[変更の保存] を選択します。
10. コンポーネントエディターにアクセスします。ここでは、次の 2 つの方法のいずれかを使用して、コンポーネントのさまざまな側面のスタイルを設定できます。
    - コンポーネントタイルをダブルクリックします。
    - 構成可能なスタイルパネル内で、その特定のコンポーネントで使用可能なものに応じて、[スタイルインタラクション]、[サブコンポーネントのスタイル設定]、または [バリアントのスタイ

自動翻訳

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

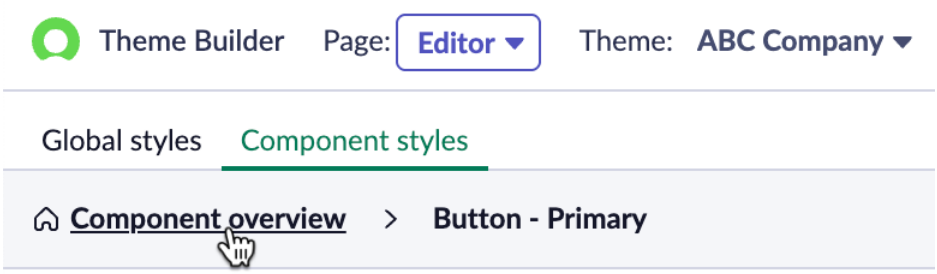
ル設定] ボタンのいずれかを選択します。すべてのコンポーネントに編集可能なパーツが含まれているわけではありません。

[スタイル] ボタンを含む構成可能なスタイルパネル



11. オプション: ナビゲーションパス内のリンクを使用して、[コンポーネントの概要] 画面に戻ります。

コンポーネント編集のブレッドクラムナビゲーション



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

タスクの結果
テーマが現在公開されている場合、コンポーネントの編集内容は、リフレッシュ時にテーマを適用したユーザーに表示されます。テーマの公開の詳細については、「 でテーマを公開する テーマビルダー」を参照してください。

統一ナビゲーションコンポーネントを使用してブランドに合わせる

統一ナビゲーションコンポーネントとそのサブコンポーネントを編集して、エクスペリエンスをよりブランドに近づけます。

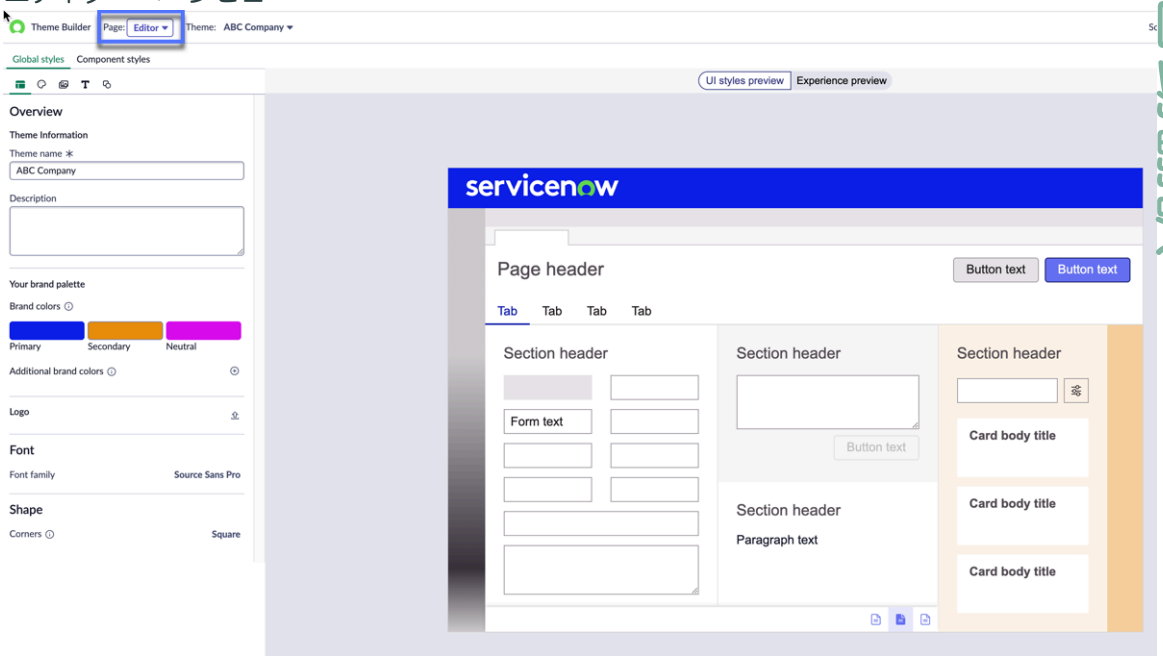
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
統一ナビゲーションコンポーネントは、個別にスタイルを設定する必要があるいくつかのサブコンポーネントで構成されています。テーマビルダー 5.0 リリースでは、統一ナビゲーションの編集はヘッダーとメニューに制限されていますが、一部のスタイリングは統一ナビゲーションコンポーネントとサブコンポーネントのすべての側面に適用される場合があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **Theme Builder** (テーマビルダー).
2. [ページ] ドロップダウンリストから、[エディター] ページビューを選択します。

エディターページビュー



3. [テーマ] ドロップダウンリストから、 統一ナビゲーション コンポーネントを編集するテーマを選択します。
4. [コンポーネントスタイル] タブを選択します。
5. [編集] タブを選択します。

6. リストをフィルタリングして、 統一ナビゲーション コンポーネントを表示します。

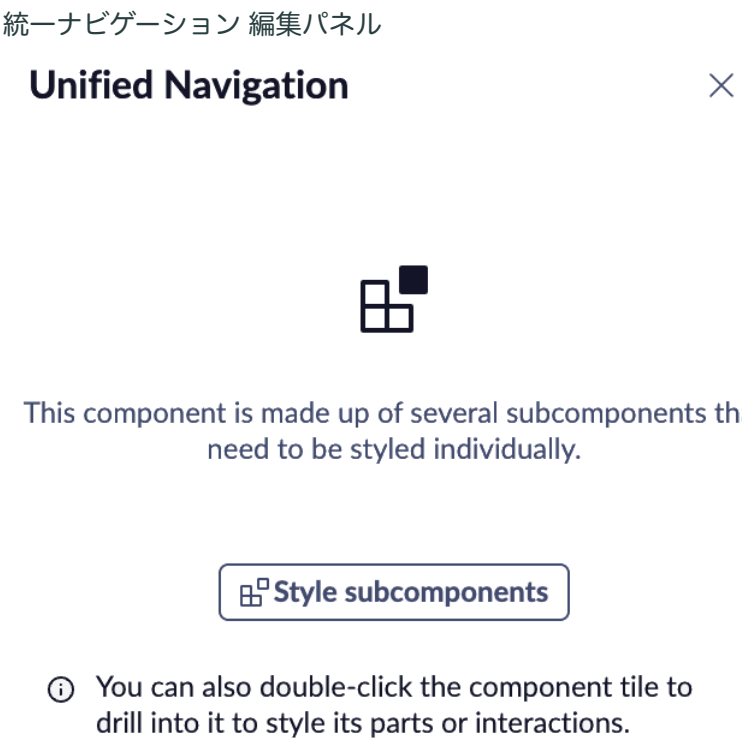
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [フィルター] アイコン ( ) を選択します。

b. ナビゲーションカテゴリを展開し、 統一ナビゲーション コンポーネントを選択します。

7. コンポーネントエディターにアクセスします。ここでは、次の 2 つの方法のいずれかを使用して、統一ナビゲーション コンポーネントのさまざまな要素のスタイルを設定できます。
   - 統一ナビゲーションコンポーネントタイルをダブルクリックします。
   - 統一ナビゲーション編集パネルから、[サブコンポーネントのスタイル設定] を選択します。



8. [ヘッダー] または [メニュー] タイルを選択して、利用可能なテーマフックを編集できる構成可能なスタイルパネルを開きます。
   利用可能な編集可能なテーマフックは、選択したサブコンポーネントのタイプによって異なります。たとえば、ヘッダーサブコンポーネントを選択すると、ヘッダーの背景色を編集できます。メニューサブコンポーネントを選択すると、背景、テキスト、アイコンの色を編集できます。

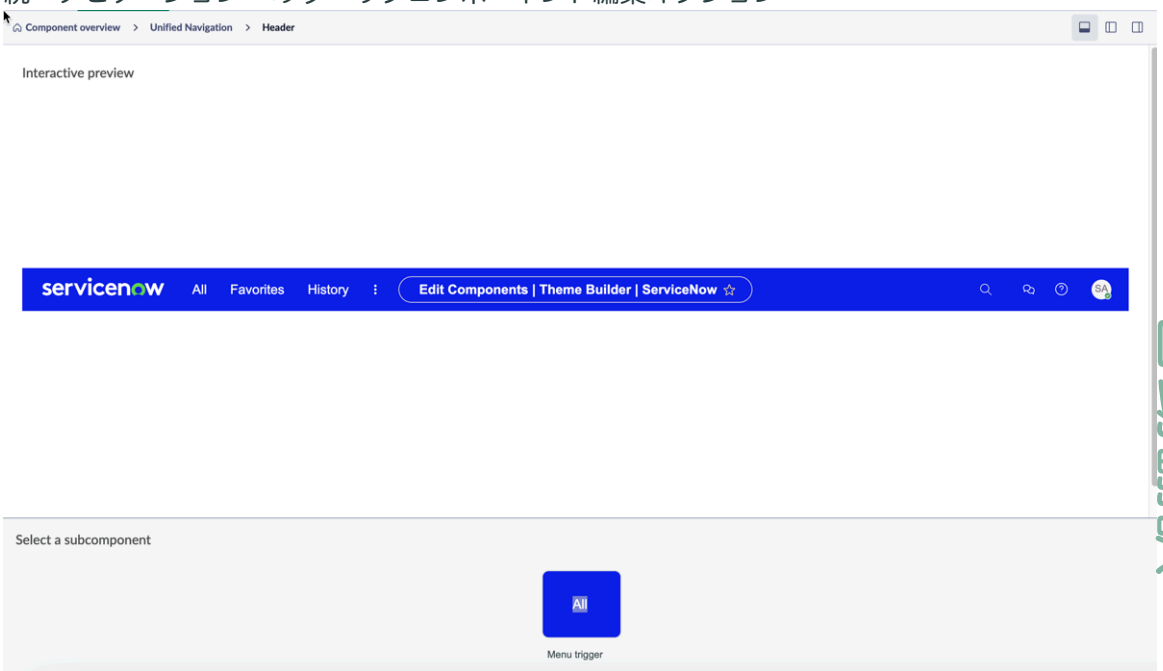
自動翻訳

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

注: カラーフックのいずれかへの変更を保存すると、「上書きを削除」シンボルが表示されます。[上書きを削除] 記号を選択して、変更内容を元の自動生成色に戻します。

9. [ヘッダー] または [メニュー] タイルをダブルクリックするか、[サブコンポーネントのスタイル設定] を選択して、使用可能なサブコンポーネントを編集します。
サブコンポーネントは、大きなコンポーネントの小さな部分です。たとえば、 統一ナビゲーション ヘッダーまたはメニューサブコンポーネントは、 統一ナビゲーション コンポーネントの小さな部分です。インタラクションは、コンポーネントまたはサブコンポーネントが動作するさまざまな方法を表します。たとえば、デフォルトまたはホバーインタラクションは、メニュートリガーサブコンポーネントのインタラクションです。

統一ナビゲーション ヘッダーサブコンポーネント編集オプション



10. 統一ナビゲーションコンポーネントのスタイリングが完了するまで、各サブコンポーネントとインタラクションの編集を続行します。
たとえば、ヘッダーメニュートリガーサブコンポーネントをダブルクリックすると、メニュートリガーのインタラクションをスタイリングに使用できます。同様に、Menu サブコンポーネントをダブルクリックすると、各メニューのサブコンポーネントとインタラクションが使用可能になります。

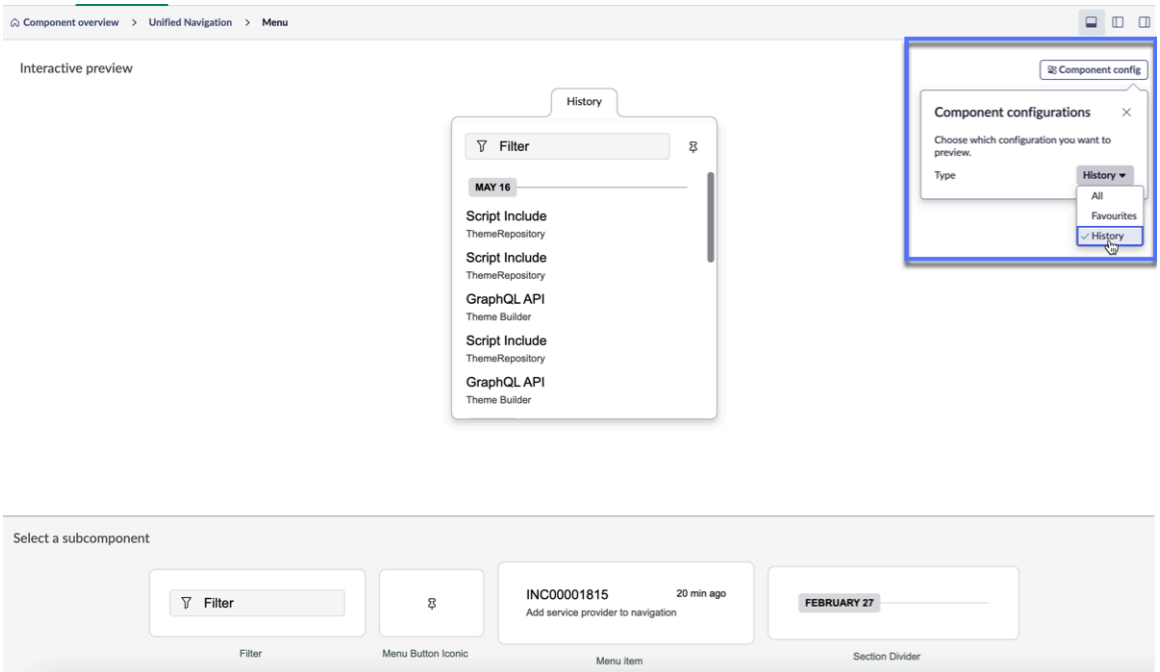
注: キャンバスの色機能は、親サブコンポーネントの背景色を自動的に適用します。

11. オプション: メニューなどの特定のサブコンポーネントを編集する場合は、プレビューする構成を選択します。
たとえば、メニューサブコンポーネントを編集する場合、 コンポーネント構成を選択した後、編集する特定のメニューを タイプ ドロップダウンリストから選択できます。目的のメニューを選択すると、その特定のメニューで利用可能なすべてのサブコンポーネントが一覧表示されます。

自動翻訳

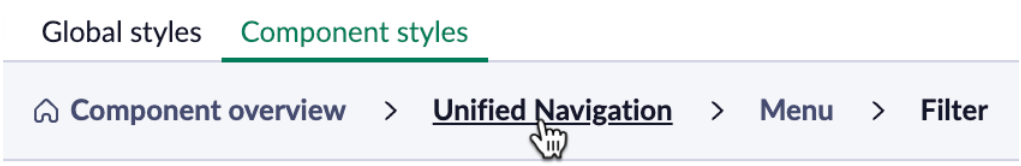
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンポーネント構成メニュー



12. オプション: 前のコンポーネント編集画面に戻るには、いずれかのブレッドクラムリンクを選択します。

コンポーネント編集のブレッドクラムナビゲーション



タスクの結果
テーマが公開されている場合、 統一ナビゲーション の編集内容は、更新時にテーマを適用しているユーザーに表示されます。テーマの公開の詳細については、「 でテーマを公開する テーマビルダー」を参照してください。

アクセシビリティ基準を満たすようにコンポーネントを調整する

Web コンテンツアクセシビリティガイドライン (WCAG) 2.1 を満たすようにコンポーネントを調整します。テーマビルダーでコンポーネントを編集しているときに警告記号が表示された場合は、コンポーネントが色のコントラストのガイドラインに準拠していないことを示しています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーマビルダー でコンポーネントを編集すると、コンポーネントが色のコントラストに関する Web コンテンツアクセシビリティガイドライン (WCAG) 2.1 に準拠していないことを示す警告記号 (⚠) が表示される場合があります。コンテンツ変数と UI 変数 テーマビルダー ターゲットとする WCAG 2.1 コントラスト比は 3:1 です。この比率は、明るい画面の色と暗い画面の色の間のコントラストと、それらがユーザーインターフェイスとどのように関連しているかを決定します。1 桁目は明るい色のレベルを示し、2 桁目は暗い色の相対的なレベルを示します。3:1 のしきい値は、視覚障害のあるユーザーに最適な可視性を提供します。詳細については、 WCAG 2.1 の W3C 勧告サイト を参照してください。

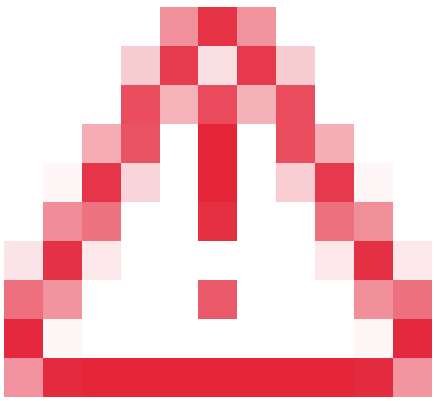
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

アクセシビリティ違反の総数は、アクセシビリティインスペクターパネルの横にある赤色の番号付きバッジ (25 ⓘ に表示されます。

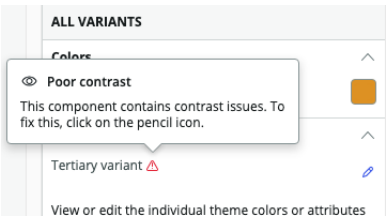
手順

1. [エディター] ページから、次の表に示す 2 つの方法のいずれかを使用してアクセシビリティ違反にアクセスします。

オプション	説明
アクセシビリティインスペクターから	a. アクセシビリティインスペクター (ⓘ アイコンを選択すると、アクセシビリティエラーのあるコンポーネントのリストが表示されます。赤いバッジは、テーマ内のアクセシビリティの問題の数を示します。 b. アクセシビリティに関する警告  記号をクリックすると、改善が必要なコンポーネントの状態に関する警告の説明が表示されます。 c. 改善するコンポーネントのステータスの横にある鉛筆 (✎ アイコンを選択します。 **注:** [コンポーネントエディター] ページが表示され、構成可能なスタイルパネルに、選択したコンポーネントで使用できる編集可能なフックが表示されます。
[コンポーネントスタイル] メニューから	a. [編集] タブを選択します。 b. アクセシビリティに関する警告記号を表示するコンポーネントを選択します。

自動翻訳

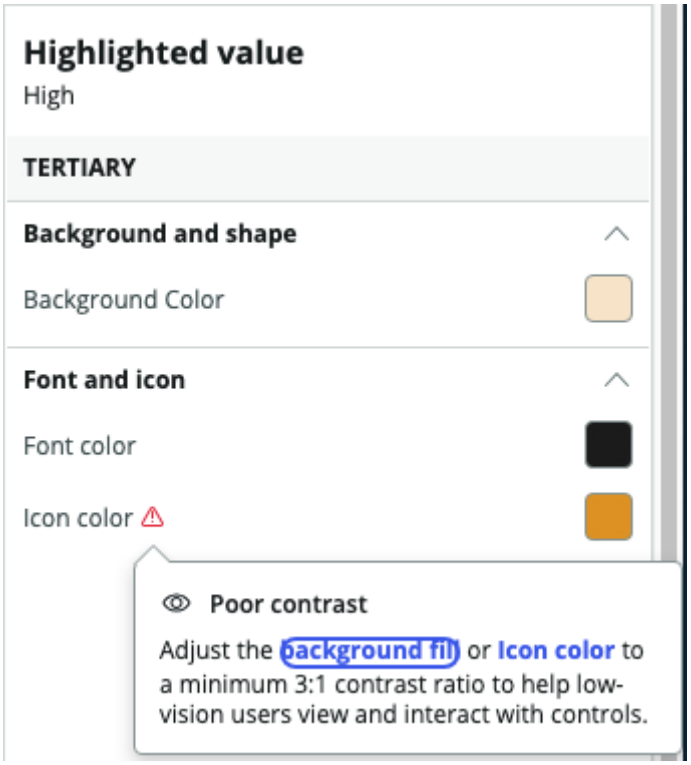
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	 c. 構成可能なスタイルパネルからアクセシビリティ警告記号を選択して、警告の説明を表示します。  **d.** 警告メッセージに示されているように、鉛筆 ( ) アイコンを選択して、コントラストの問題を改善できます。 **注:** [コンポーネントエディター] ページが表示され、構成可能なスタイルパネルに、選択したコンポーネントで使用できる編集可能なフックが表示されます。

2. 構成可能なスタイルパネルでアクセシビリティ警告記号を選択すると、問題を修正するための詳細情報が表示されます。

自動翻訳

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



3. 警告内のリンクを選択して、コントラストの問題を修正します。

   注: カラーフックのいずれかへの変更を保存すると、元に戻す記号が表示されます。元に戻す記号を選択すると、すべての変更が元の色に戻ります。

4. 変更が完了し、アクセシビリティの警告記号が表示されなくなったら、[変更の保存] を選択します。
   例えば、コントラスト比違反に合格するカラーを選択すると、カラーピッカーで警告記号が緑色に変わります。

でテーマを公開する テーマビルダー

複数のテーマを Web インスタンスに公開するか、単一のテーマをモバイルインスタンスに公開して、会社のブランドを反映させます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
現在、モバイルインスタンスは一度に 1 つの公開テーマにのみ対応できます。

手順

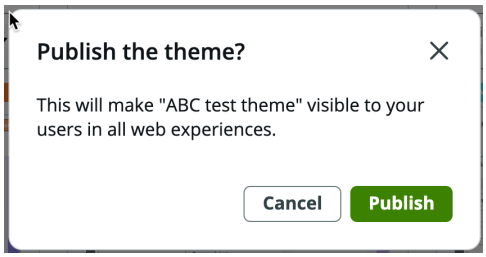
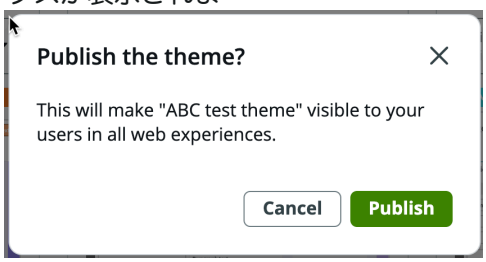
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **Theme Builder** (テーマビルダー).
   テーマビルダーランディングページがホームページビューに表示されます。
2. ホームページビューからマネージャーページビューを選択して、作成したテーマを表示します。
3. [Unpublished (未公開)] セクションから、公開するテーマを選択します。

自動翻訳

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

注: 公開するテーマを選択したら、アプリケーションスコープピッカーからテーマの正しいスコープを選択していることを確認します。

4. テーマを公開するには、次のいずれかのアクションを完了します。

オプション	説明
リストビューまたはグリッドビューを使用して公開する その他のアクションメニュー	a. [未公開] セクションから、公開するテーマに移動します。 b. 公開するテーマから その他のアクション (⋮) アイコンを選択し、 公開 を選択します。 注: 確認ダイアログボックスが表示されます。 
リストビューのドラッグアンドドロップ機能を使用して公開する	a. [未公開] セクションから、公開するテーマに移動します。 b. 選択したテーマにカーソルを合わせ、テーマを [公開済み] セクションにドラッグします。 注: 確認ダイアログボックスが表示されます。 

5. **[Publish** (公開)] を選択します。
テーマは、[Manager(マネージャー)] ページの [Published (公開済み)] セクションに表示されます。

注: テーマをインスタンスに公開すると、ユーザーの [テーマ] 設定でテーマを選択できるようになります。詳細については、「でのテーマの選択 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

テーマを特定のモバイルアプリケーションに公開する場合は、 モバイルアプリビルダー を使用できます。テーマビルダー を使用して作成されたテーマは、モバイルアプリビルダー で適用できます。

6. オプション: 複数のテーマを Web インスタンスに公開した場合は、デフォルトとして 1 つのテーマを選択します。

(Optional) 詳細については、「デフォルトテーマを設定」を参照してください。

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

自動翻訳

Web インスタンスにテーマを 1 つだけ公開した場合、そのテーマがデフォルトのテーマになります。デフォルトのテーマは、ユーザーのテーマ設定で最初に表示されます。

7. オプション: 複数のテーマを Web インスタンスに公開した場合は、テーマの表示順序を設定します。

   注: プレゼンテーションの順序によって、ユーザーのテーマ設定でテーマがどのように表示されるかが決まります。

   リストビューのドラッグアンドドロップ機能を使用して順序を設定する方法の詳細については、「テーマビルダーテーマのプレゼンテーション順序を設定する」を参照してください。

   Next Experience を使用した順序の設定については、「 での複数のテーマの公開 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

8. ブラウザーを更新して新しいテーマを表示します。

   注: テーマビルダーを使用して編集および公開できるのは、テーマビルダーで作成されたテーマのみです。ネクストエクスペリエンス外部 (モバイルの従来の UI や コア UI など) で作成した Web テーマやモバイルテーマは、テーマビルダー 内で表示または編集することはできません。これらの従来のテーマを再利用するには、 テーマビルダー で再作成する必要があります。

   また、 テーマビルダー 以外でテーマを作成して公開し、それらを元に戻す場合は、テーマが保存されているテーブルに移動して再適用する必要があります。ただし、個々のモバイルアプリケーションのテーマを変更する場合は、 モバイルアプリビルダー を使用して変更できます。

デフォルトテーマを設定

複数のテーマが公開されている場合に、優先 テーマビルダー テーマを Web エクスペリエンスのデフォルトとして設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
Web インスタンスにテーマを 1 つだけ公開した場合、そのテーマは自動的にデフォルトテーマとして設定されます。

デフォルトのテーマは、 ネクストエクスペリエンス テーマのユーザー設定に表示される最初のテーマとして扱われます。ユーザーが [テーマ] ユーザー設定から選択していない場合は、デフォルトのテーマが表示されます。

手順

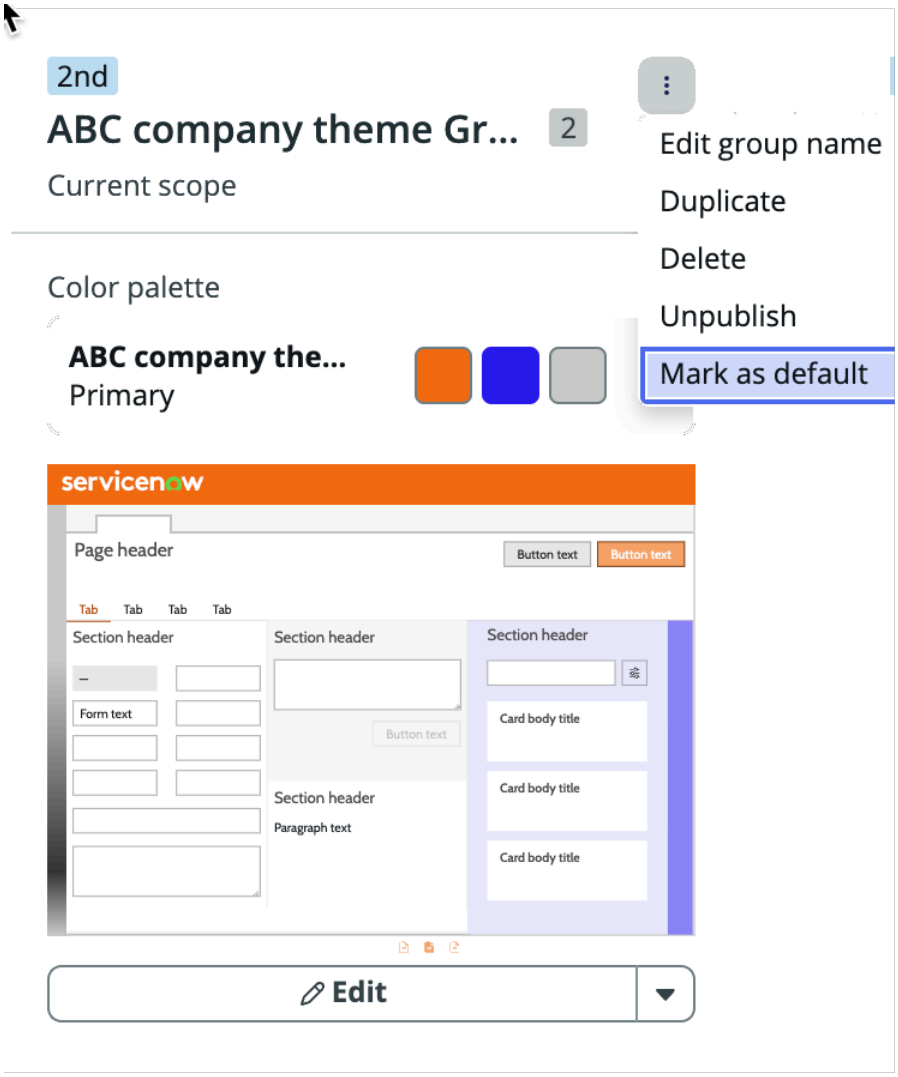
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **Theme Builder** (テーマビルダー).
   テーマビルダーランディングページがホームページビューに表示されます。
2. ホームページビューからマネージャーページビューを選択して、作成したテーマを表示します。
3. デフォルトとして設定するテーマを [公開済み] セクションから選択します。

   注: デフォルトとして設定するテーマを選択した場合は、アプリケーションスコープピッカーからテーマの正しいスコープを選択していることを確認します。

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

自動翻訳

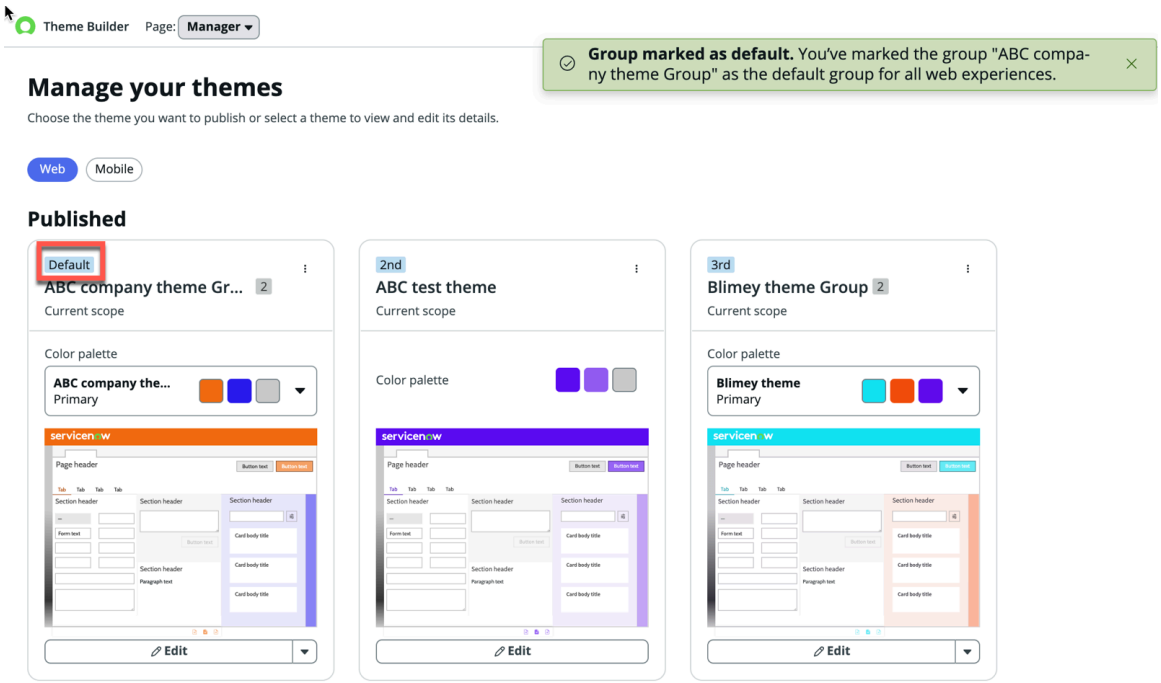
4. 選択したテーマから [その他のアクション] ⋮ アイコンを選択し、[既定としてマーク] を選択します。



そのテーマは、[Published (公開済み)] セクション内にデフォルトとしてリストされます。デフォルトのテーマは最初のテーマとして扱われ、デフォルトのテーマ以降、各テーマが順番にリストされます。

自動翻訳

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



5. ブラウザーを更新して新しいテーマを表示します。
   デフォルトのテーマは、ユーザーのテーマ設定で最初に表示されます。

テーマビルダーテーマのプレゼンテーション順序を設定する

テーマビルダーテーマの順序を設定して、ユーザーの [テーマ] 設定での表示方法を構成します。

始める前に

- テーマの順序を設定する前に、複数のテーマが公開済みであることを確認してください。テーマビルダーテーマの公開の詳細については、「でテーマを公開する テーマビルダー」を参照してください。
- アプリケーションスコープピッカーからテーマの正しいスコープを選択したことを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて

テーマビルダーテーマに順序を設定すると、ネクストエクスペリエンステーマのユーザー設定でのテーマの表示方法を制御できます。

現在、テーマの順序を設定できるのは Web インスタンスのみです。モバイルインスタンスは、一度に 1 つの公開テーマにのみ対応できます。

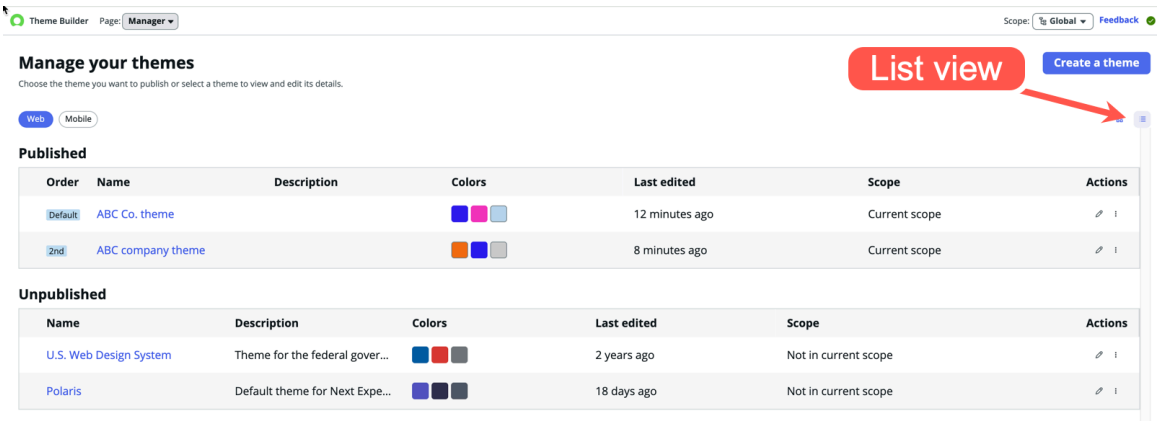
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **Theme Builder** (テーマビルダー).
   テーマビルダーランディングページがホームページビューに表示されます。
2. ホームページビューからマネージャーページビューを選択して、作成したテーマを表示します。
3. リストビューを選択して、公開済みおよび未公開のテーマのリストを表示します。

自動翻訳

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

リストビュー



4. [公開済み] セクションで、選択したテーマにカーソルを合わせ、テーマを希望の順序にドラッグします。
   デフォルトのテーマは、 ネクストエクスペリエンス テーマのユーザー設定に表示される最初のテーマとして扱われます。デフォルトのテーマを削除したり、その位置から移動したりすると、次にリストされたテーマがデフォルトになります。ユーザーが [テーマ] ユーザー設定から選択していない場合は、デフォルトのテーマが表示されます。デフォルトテーマの後にリストされた各テーマは順番に従い、ユーザーのテーマ設定でその順序で表示されます。

   注: テーマビルダー 以外で作成されたテーマがある場合、表示される順序は、テーマユーザー設定で利用可能なすべてのテーマを反映していない可能性があります。

でテーマを公開するときにロゴをアップロードする テーマビルダー

エディタービューを使用して、テーマをインスタンスに公開するときにロゴをアップロードします。以前にテーマにロゴを適用したことがある場合は、 テーマビルダーで新しいロゴをアップロードできます。

始める前に

テーマビルダーバージョン 1.0 では、新規または更新されたロゴでテーマに以前にアップロードしたロゴを上書きする場合は、*glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo* システム プロパティを True に設定する必要がありました。バージョン 1.1 以降、この要件は削除されました。

必要なロール：admin

手順

1. 画面上部の [ページ:] メニューから [エディター] が選択されていない場合は、それを選択します。

   注: ホームビューからロゴをアップロードすることもできますが、テーマの公開中にロゴをアップロードするために使用されるのはエディタービューのみです。

2. [概要] タブの [ロゴ] セクションでロゴをアップロードします。

   注: または、[画像] タブを使用してロゴをアップロードすることもできます。

3. テーマを選択し、「 公開」をクリックします。
   アップロードされたロゴは、新しく公開されたテーマに表示されます。

ログイン画面のロゴのサイズを変更

ログイン画面のロゴをアップロードした後、システムプロパティを作成して設定することで、ロゴのサイズを変更できます。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力し、 **Enter** キーを押します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。
2. システムプロパティを追加する glide.ui.polaris.login.logo.height と呼ばれます。
3. システムプロパティ の [値] をロゴの最大 CSS 高さの値に設定します。
   たとえば、次のいずれかが有効なエントリです。
   - 150px
   - 6em
   - 75%
   - 自動

   [*auto*] を選択すると、ブラウザーは指定された要素の高さを計算します。

   注: 入力を 100% にすると、ロゴは元のサイズに戻ります。

4. システムプロパティを保存します。
   次回の起動時に、ロゴのサイズがシステムプロパティの構成に基づいて変更されます。

テーマビルダー とドメインセパレーション

ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

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

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ダークテーマの操作

ダークテーマはブルーライトの放出が少ないため、ディスプレイが目に優しくなり、暗い場所での邪魔が少なくなります。ダークテーマは、構成可能なワークスペース、リスト、フォーム、ダッシュボード、およびレポートでサポートされています。

ネクストエクスペリエンステーマにはデフォルトで有効になっているダークバリアントがありますが、ダークバリアントがすべてのエクスペリエンスに適用されるとは限りません。

注: 一部のカスタムページはダークテーマを継承しないため、クラシック環境では視覚的な不整合が生じる可能性があります。この動作は想定されるものであり、会社で不整合が許容できない場合にクラシック環境からダークテーマを除外するのはアドミニストレーターの責任です。

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

テーマメニューを開く

テーマをすばやく変更するには、[ネクストエクスペリエンス テーマ] メニューを使用します。

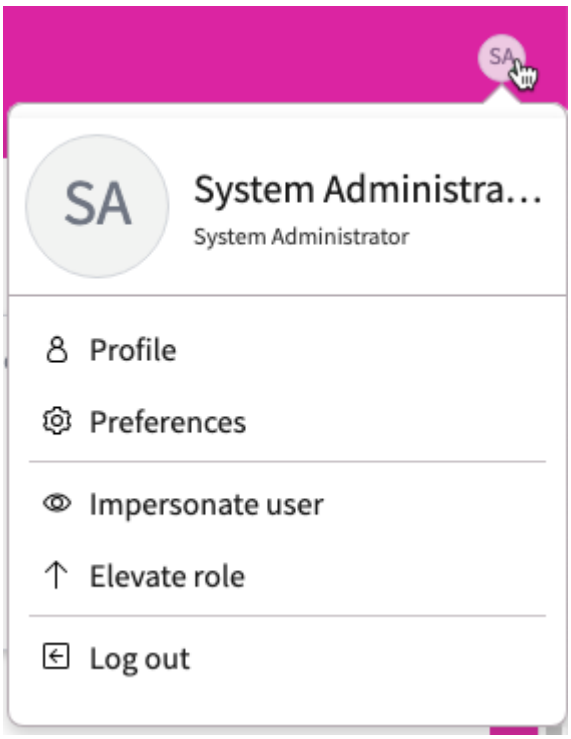
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスに対してアクティブなテーマレコードを選択すると、関連するバリアントと代替カラーパレットが [テーマ] メニューに表示されます。ユーザーは、[テーマ] メニューから、現在のテーマに関連付けられている利用可能なバリアントと代替カラーパレットから選択できます。

手順

1. ユーザーアイコンまたは ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションのイニシャルで表されるユーザーメニューを選択します。

ユーザーメニュー

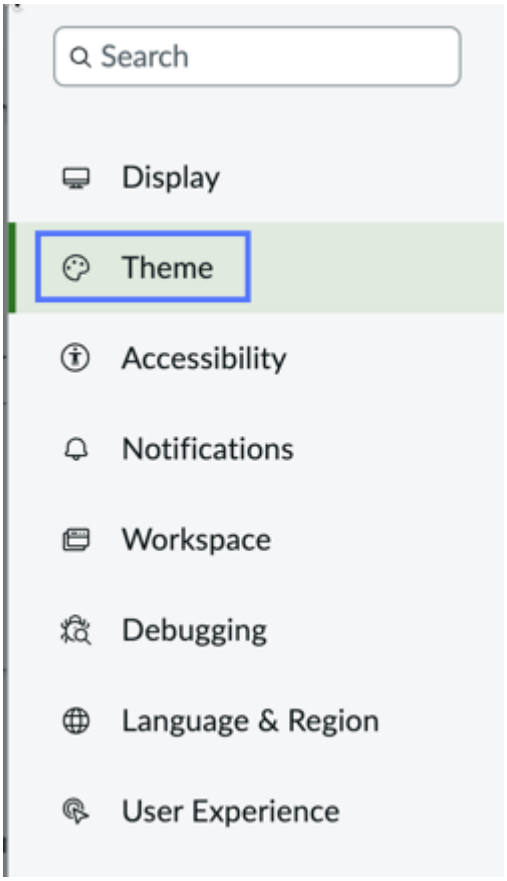


2. **[Preferences** (設定)] を選択します。
3. [設定] メニューから [テーマ] を選択します。

自動翻訳

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

テーマ設定

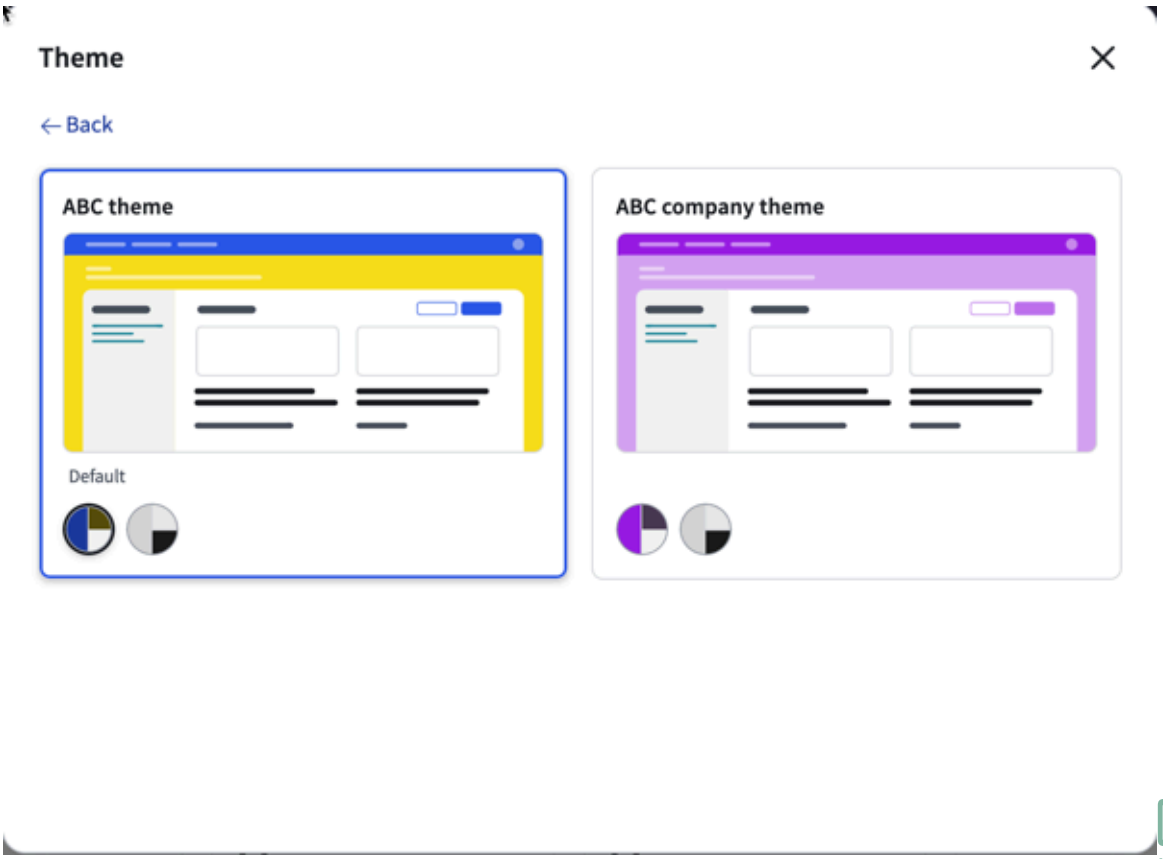


4. 適用する テーマ タイルを選択します。

自動翻訳

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

テーマ



注: 表示されるテーマ画像は、インスタンスに対して選択したテーマレコードによって異なります。ユーザーは、自分の作業環境に使用するテーマレコードに添付されているバリアントまたは代替カラーパレットを選択できます。

各テーマカードには、コアテーマと、そのコアテーマに関連付けられているすべてのバリアントまたは代替カラーパレットが表示されます。コアテーマの下にある円にカーソルを合わせると、バリアントまたは代替カラーパレットのプレビューが表示されます。

ユーザーは、インスタンスに適用する バリアントまたは代替カラーパレット を選択できます。

一部のクラシック環境と構成可能なワークスペースでダークテーマを有効にする

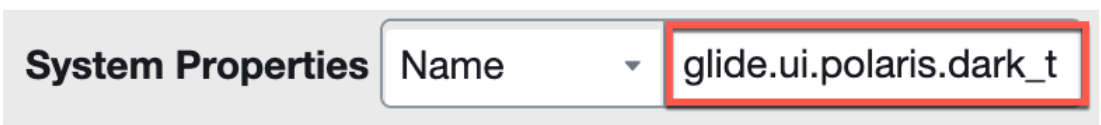
システムプロパティを使用して、限定されたクラシック環境と構成可能なワークスペースの ネクストエクスペリエンス ダークテーマを有効にします。

始める前に

必要なロール：admin

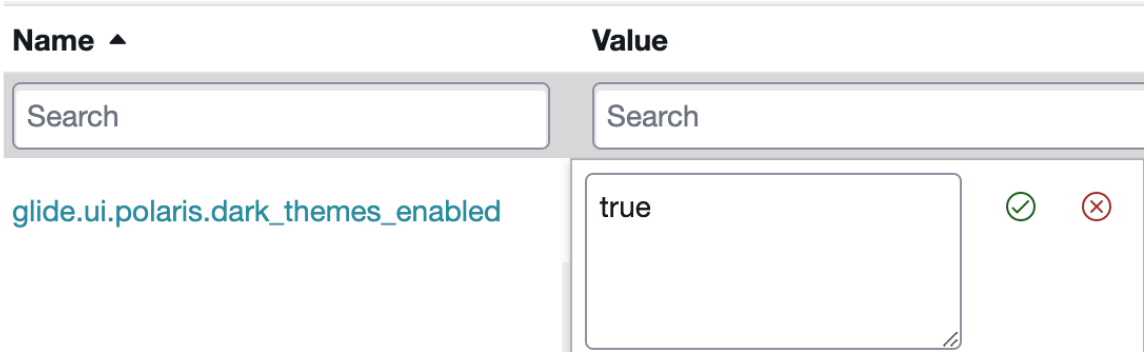
手順

1. [すべて] に移動し、フィルターナビゲーターで「`sys_properties.list`」を検索します。
2. リスト検索バーで、「`glide.ui.polaris.dark_themes_enabled`」を検索します。



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

3. glide.ui.polaris.dark_themes_enabledを **True** に設定して、ネクストエクスペリエンス限定されたクラシック環境と構成可能なワークスペースインスタンスで使用するダークテーマを有効にします。



すべての ネクストエクスペリエンス インスタンスでダークテーマを無効にする

すべてのインスタンスで ネクストエクスペリエンス ダークテーマ ネクストエクスペリエンス 無効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターナビゲーターで「sys_properties.list」を検索します。
2. リスト検索バーで、「glide.ui.polaris.dark_themes_enabled」を検索します。
3. glide.ui.polaris.dark_themes_enabledを **False** に設定して、すべてのネクストエクスペリエンスインスタンスでダークテーマを無効にします。

構成可能なワークスペースでダークテーマを有効にする

ネクストエクスペリエンスダークテーマは構成可能なワークスペースでのみ有効にし、クラシック環境では有効にしません。ダークテーマはブルーライトの放出が少ないため、ディスプレイが目に優しくなり、暗い場所での邪魔が少なくなります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. [すべて] に移動し、フィルターナビゲーターで「sys_properties.list」を検索します。
2. リスト検索バーで、「glide.ui.polaris.dark_themes_enabled」を検索します。
3. glide.ui.polaris.dark_themes_enabledを **True** に設定して、ネクストエクスペリエンス構成可能なすべてのワークスペースでダークテーマを有効にします。
4. リスト検索バーで、「glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode」を検索します。
5. クラシック環境のダークテーマを除外するには 、glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode を **True** に設定します。

> **注:** ダークテーマを選択した場合、ダークテーマは構成可能なワークスペースにのみ適用されます。クラシック環境はデフォルトのテーマのままです。

自動翻訳

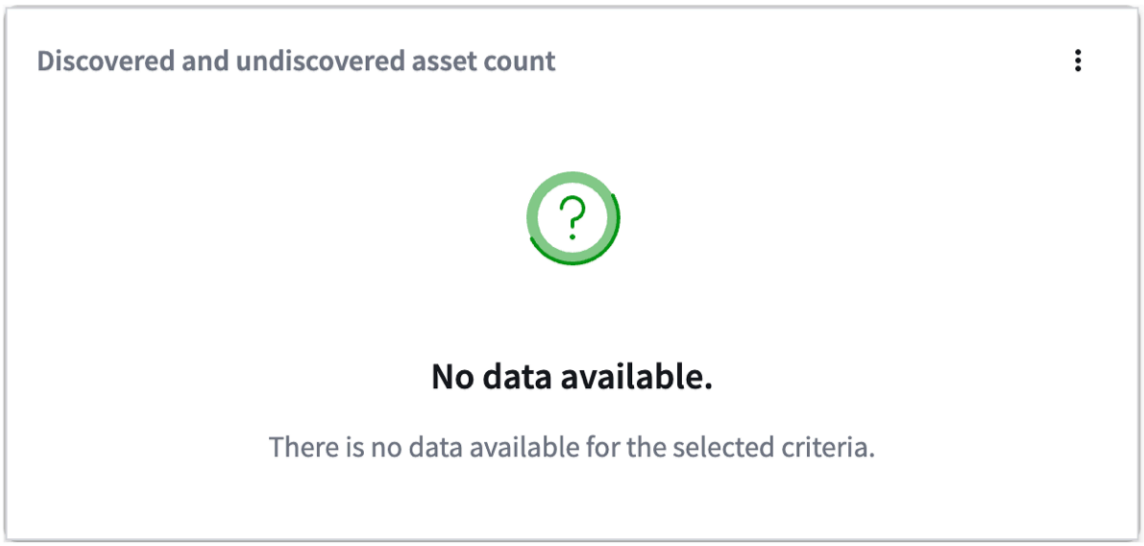
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーマ可能な空ステータス画像の操作

テーマ可能な空ステータスの画像を追加して、空ステータスをカスタマイズし、ユーザーエクスペリエンスを向上させます。空ステータスには、ユーザーがコンテンツを追加または作成するためのガイダンスまたはアクションが含まれます。

コンポーネントまたは ネクストエクスペリエンス Web ページの一部にデータが含まれていない場合は、空ステータスの画像が表示されます。空ステータスの画像はテーマ可能で、インスタンスのテーマの色に適応します。

空ステータスの画像



空ステータスの画像タイプは 12 種類あり、それぞれ小、中、大のバージョンがあります。テーマビルダーを使用してテーマを作成すると、UX スタイル画像レコードが作成されますが、レコードは空です。この場合、テーマはデフォルトでベースシステムの空ステータスのテーマ可能な画像を使用します。これらの画像を上書きする場合は、「テーマに合わせてテーマ可能な空ステータスの画像をカスタマイズ」を参照してください。

空のステート画像をカスタムエクスペリエンスに挿入するには、 UI ビルダー のイラストコンポーネントを使用します。Illustration コンポーネントには、利用可能なすべての空ステータスの画像が表示されます。Illustration コンポーネントの詳細については、 Horizon Design System の空状態 を参照してください。

UI ビルダー のカスタムイラストレーションコンポーネントを使用して、カスタム画像を追加することもできます。

テーマフックがあるテーマ可能な空ステータスの画像

次の画像は、検索結果なしの空ステータスの画像と、各バリエーションに必要なテーマフックを表しています。

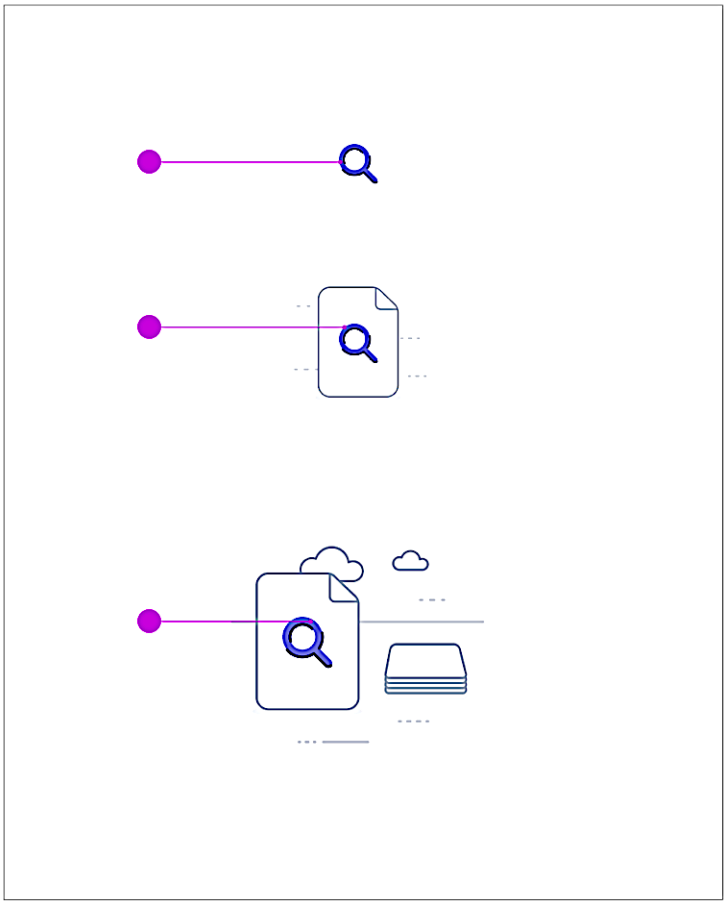
自動翻訳

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

検索結果なし (単色アクセント)

No Search Results (accent solid)

$now-color_interactive-1



このバリエーションに必要なテーマフックは `$now-color_interactive-1` です。

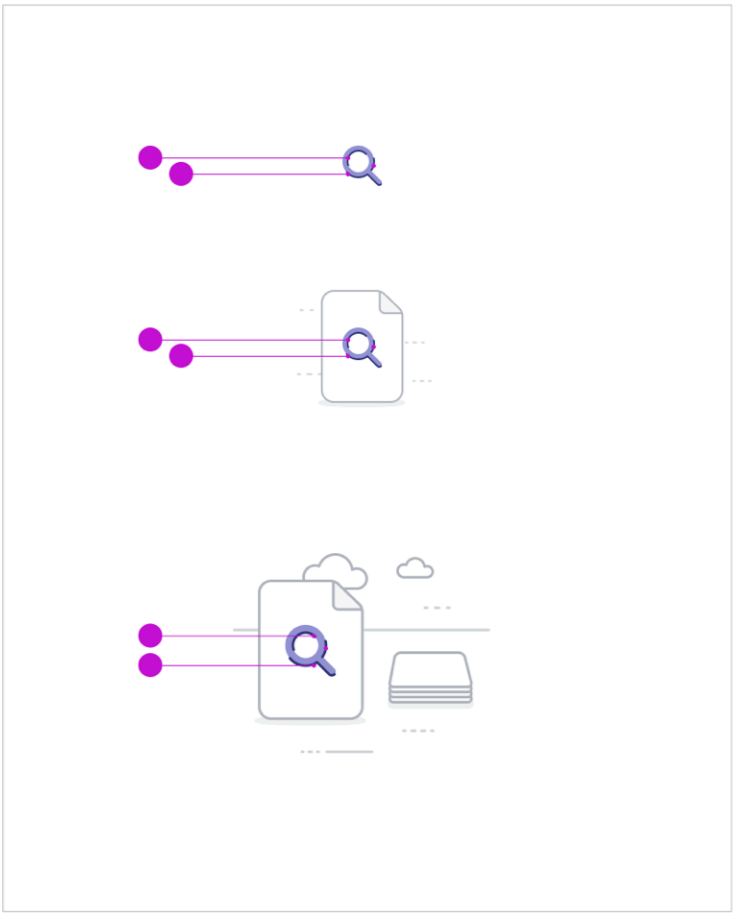
自動翻訳

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

検索結果なし (アクセントアウトライン)

No Search Results (accent outline)

$now-color_interactive-3



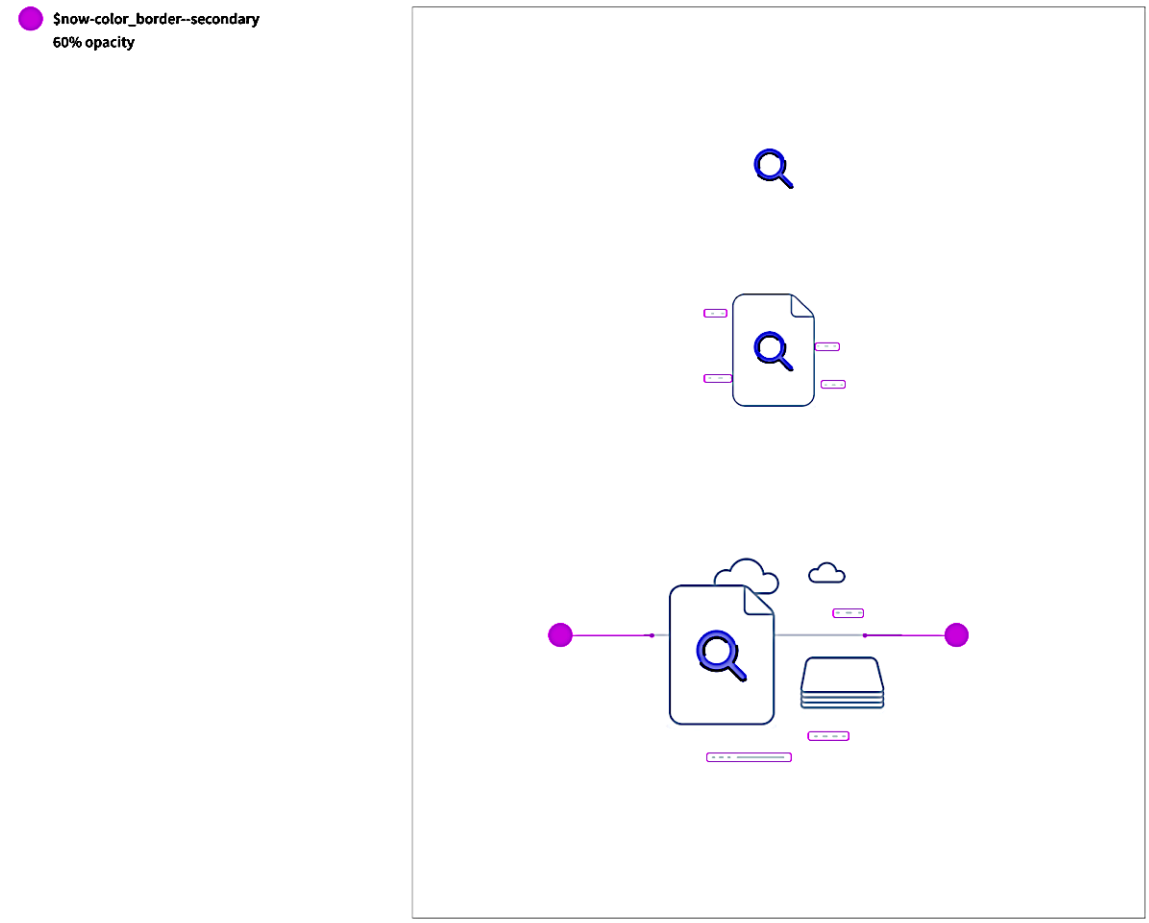
このバリエーションに必要なテーマフックは `$now-color_interactive-3` です。

自動翻訳

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

検索結果なし (微妙なアウトライン)

No Search Results (subtle outlines)



このバリエーションに必要なテーマフックは、 `$now-color_border-secondary` です。

自動翻訳

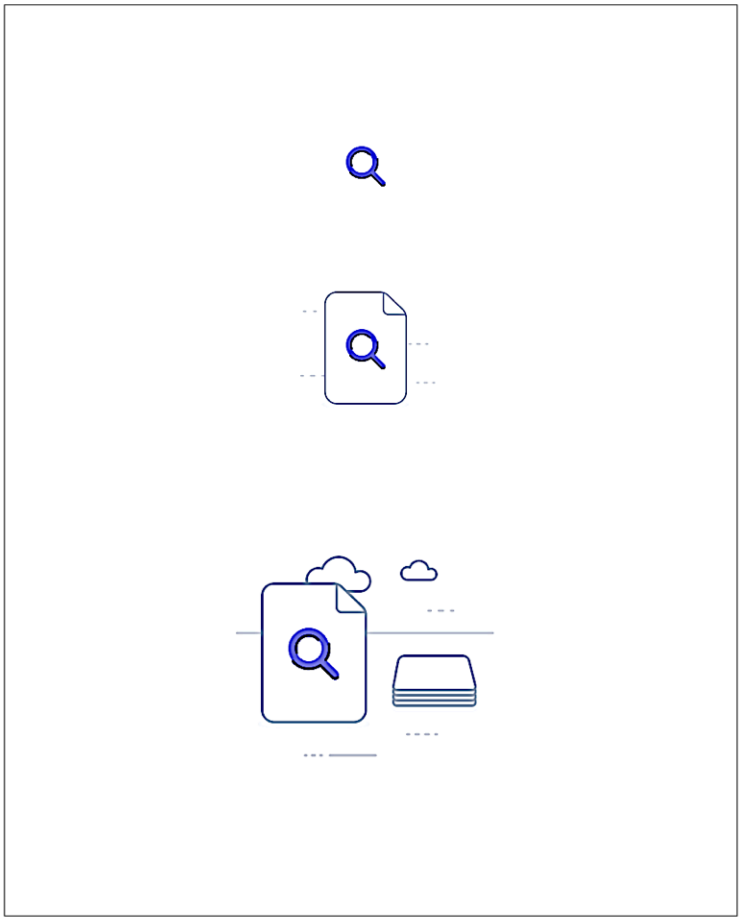
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果なし (件名の暗い詳細)

No Search Results (subject dark detail)

$now-color_border--tertiary

N/A on this empty state



このバリエーションに必要なテーマフックは、 `$now-color_border-ターシャリ`です。

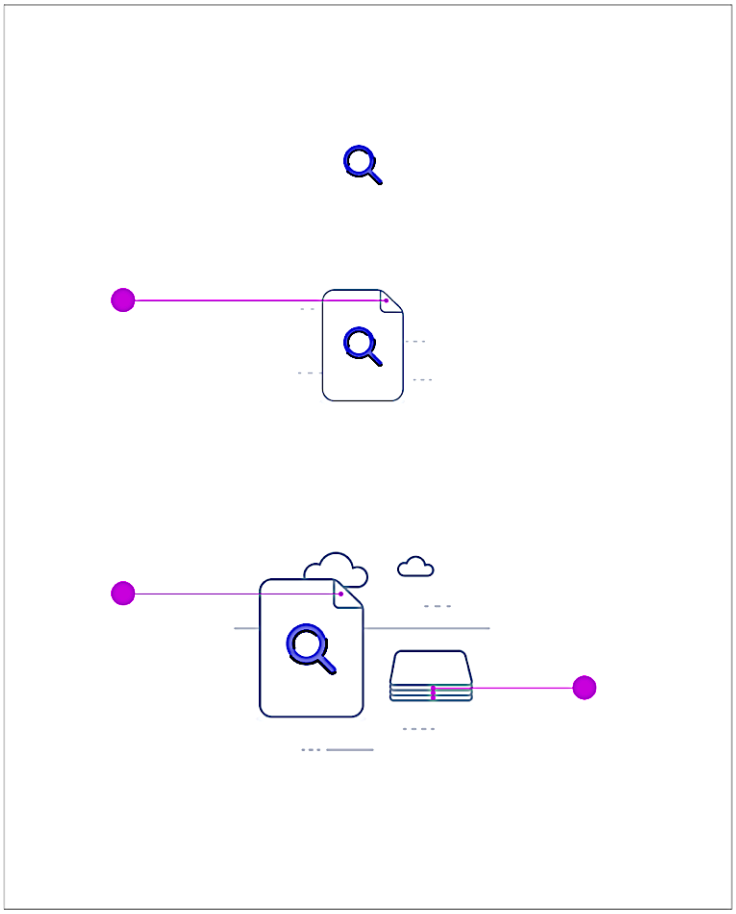
自動翻訳

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

検索結果なし (件名、明かりの詳細)

No Search Results (subject light detail/fill)

$now-color_background--secondary

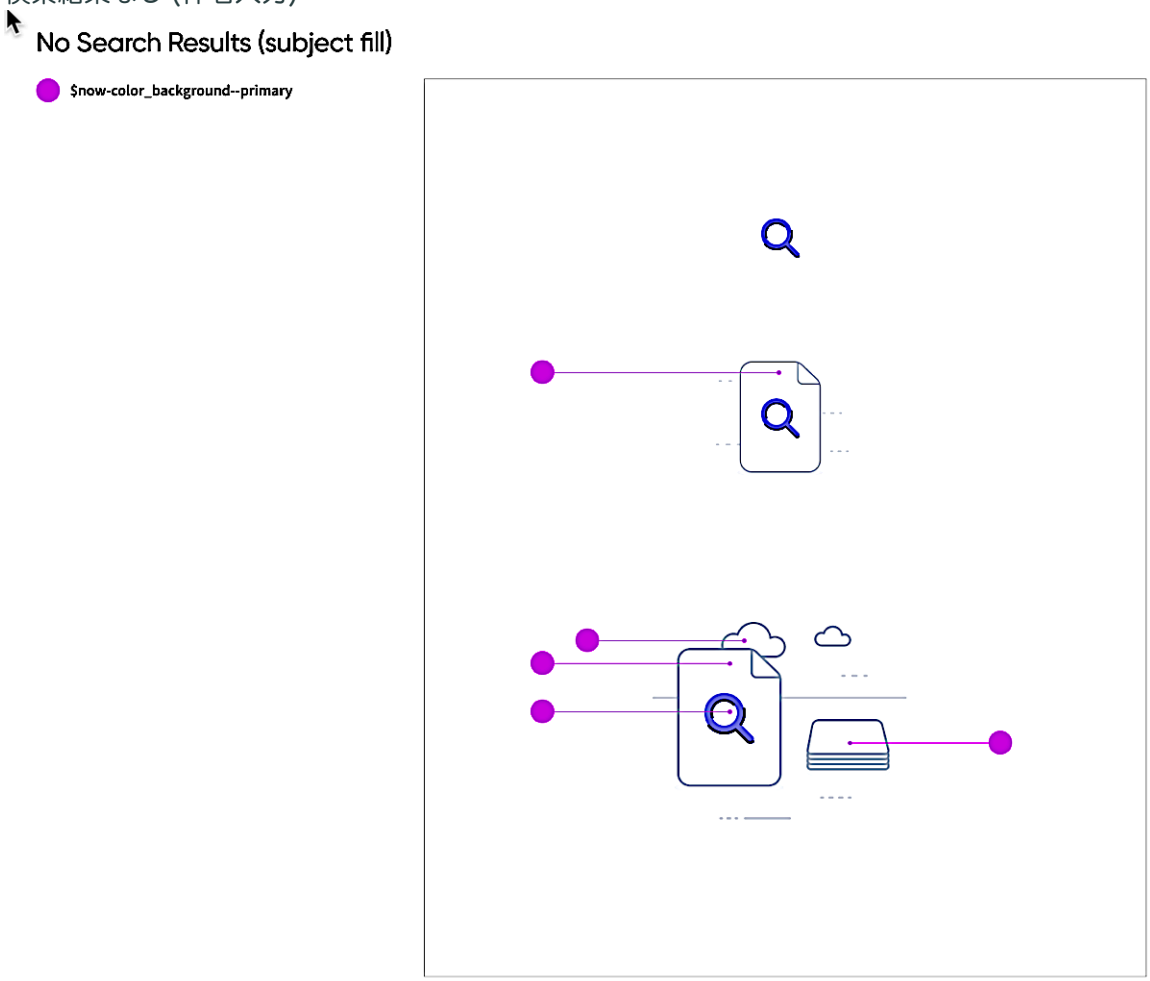


このバリエーションに必要なテーマフックは、`$now-color_background-secondary` です。

自動翻訳

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

検索結果なし (件名入力)

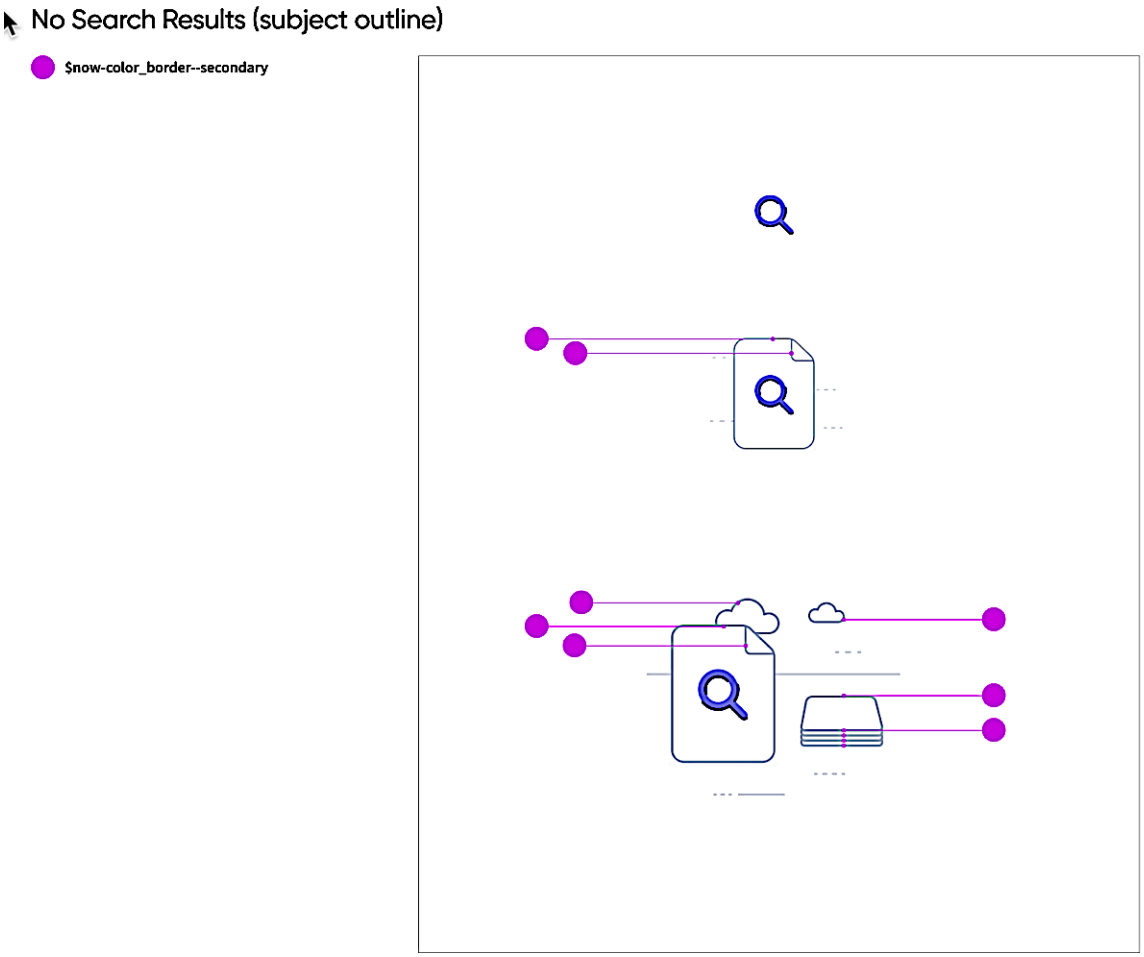


このバリエーションに必要なテーマフックは `$now-color_background-primary` です。

自動翻訳

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

検索結果なし (件名の概要)

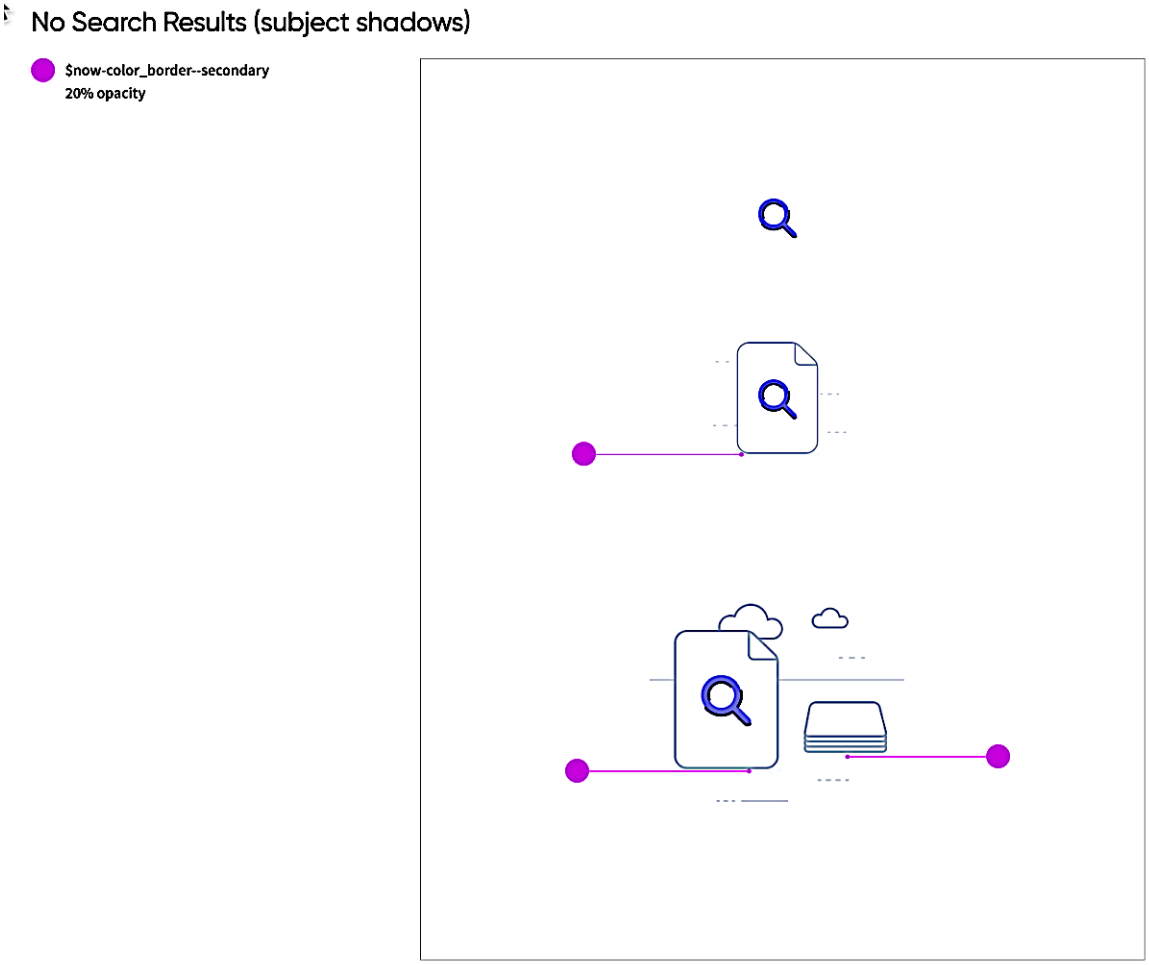


このバリエーションに必要なテーマフックは、 `$now-color_border-secondary` です。

自動翻訳

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

検索結果なし (被写体の影)



このバリエーションに必要なテーマフックは、 `$now-color_border-secondary` です。

空ステータスのライトモードトークン

メインオブジェクトの空ステータスの画像

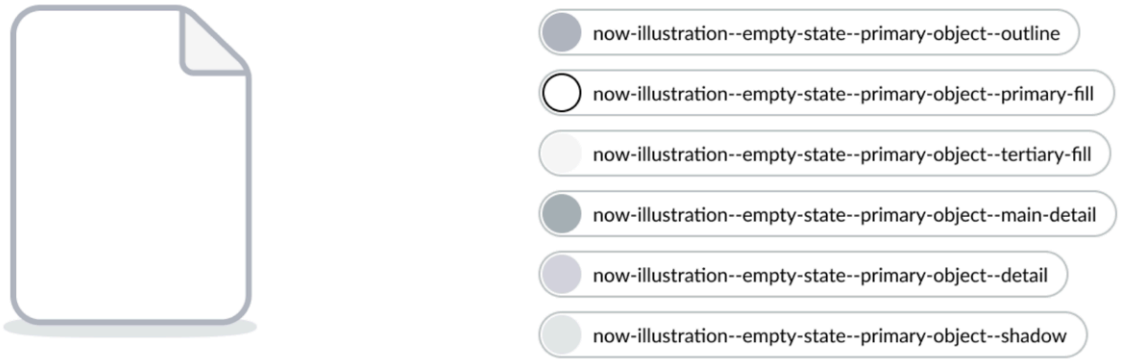
メインオブジェクトの空ステータスの画像を上書きするために使用されるテーマフック。

- now-illustration--empty-state--main-object--outline
- now-illustration--empty-state--main-object--fill

自動翻訳

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

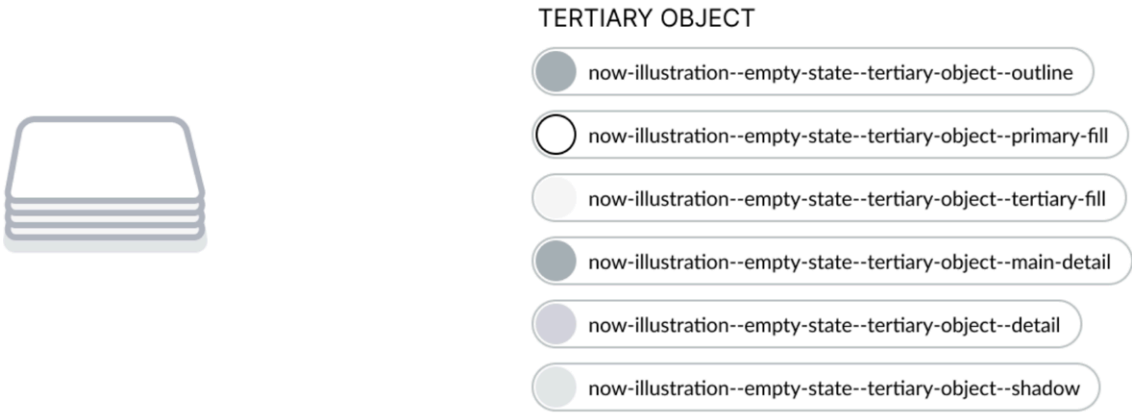
プライマリオブジェクトの空ステータスの画像



プライマリオブジェクトの空ステータスの画像を上書きするために使用されるテーマフック。

- now-illustration--empty-state--primary-object--outline
- now-illustration--empty-state--primary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--shadow

ターシャリオブジェクトの空ステータスの画像



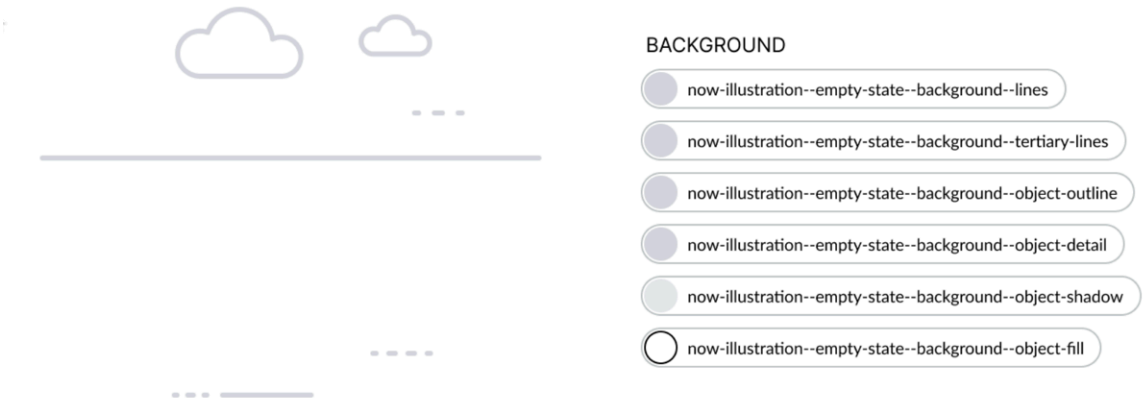
第 3 オブジェクトの空ステータスの画像を上書きするために使用されるテーマフック。

- now-illustration--empty-state--tertiary-object--outline
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--shadow

自動翻訳

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

背景の空ステータスの画像



背景の空ステータスの画像を上書きするために使用されるテーマフック。

- now-illustration--empty-state--background--lines
- now-illustration--empty-state--background--tertiary-lines
- now-illustration--empty-state--background--object-outline
- now-illustration--empty-state--background--object-detail
- now-illustration--empty-state--background--object-shadow
- now-illustration--empty-state--background--object-fill

空ステートのライトモードの代替

空ステートのライトモードフォールバックスタイルの宣言

オブジェクト	スタイル宣言
メインオブジェクト	`.main-object--outline { fill:rgb(var(--empty-state--main-object--outline), var(--main-object--outline), var(--now-color--interactive-3), 51,53,123); }`
	`.main-object--fill { fill:rgb(var(--empty-state--main-object--fill), var(--main-object--fill), var(--now-color--interactive-1), 144,146,213); }`

自動翻訳

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

空ステートのライトモードフォールバックスタイルの宣言 (続く)

オブジェクト	スタイル宣言
プライマリオブジェクト	`.primary-object--outline { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--outline), var(--primary-object--outline), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }`
	`.primary-object--primary-fill { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--primary-fill), var(--primary-object--primary-fill), var(--now-color--background--primary), 255,255,255); }`
	`.primary-object--tertiary-fill { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--tertiary-fill), var(--primary-object--tertiary-fill), var(--now-color--background--secondary), 246,246,248); }`
	`.primary-object--main-detail { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--main-detail), var(--primary-object--main-detail), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }`

自動翻訳

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

空ステートのライトモードフォールバックスタイルの宣言 (続く)

オブジェクト	スタイル宣言
	`.primary-object--detail { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail ), var(--primary-object--detail ), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.primary-object--shadow { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--shadow), var(--primary-object--shadow), var(--now-color--background--tertiary), 228,230,234); }`
第 3 のオブジェクト	`.tertiary-object--outline { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--outline), var(--tertiary-object--outline), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }`
	`.tertiary-object--primary-fill { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--primary-fill), var(--tertiary-object--primary-fill), var(--now-color--background--primary), 255,255,255); }`

自動翻訳

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

空ステートのライトモードフォールバックスタイルの宣言 (続く)

オブジェクト	スタイル宣言
	`.tertiary-object--tertiary-fill { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill), var(--tertiary-object--tertiary-fill), var(--now-color--background--secondary), 246,246,248); }`
	`.tertiary-object--main-detail { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--main-detail), var(--tertiary-object--main-detail), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }`
	`.tertiary-object--detail { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail ), var(--primary-object--detail ), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.tertiary-object--shadow { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--shadow), var(--tertiary-object--shadow), var(--now-color--background--tertiary), 228,230,234); }`

自動翻訳

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

空ステートのライトモードフォールバックスタイルの宣言 (続く)

オブジェクト	スタイル宣言
背景オブジェクト	`.background--lines { fill:rgb(var(--empty-state--background--lines), var(--background--lines), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.background--tertiary-lines { fill:rgb(var(--empty-state--background--tertiary-lines), var(--background--tertiary-lines), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.background--object-outline { fill:rgb(var(--empty-state--background--object-outline), var(--background--object-outline), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`
	`.background--object-detail { fill:rgb(var(--empty-state--background--object-detail), var(--background--object-detail), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }`

自動翻訳

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

空ステートのライトモードフォールバックスタイルの宣言 (続く)

オブジェクト	スタイル宣言
	`.background--object-shadow { fill:rgb(var(--empty-state--background--object-shadow), var(--background--object-shadow), var(--now-color--background--tertiary), 228,230,234); }`
	`.background--object-fill { fill:rgb(var(--empty-state--background--object-fill), var(--background--object-fill), var(--now-color--background--primary), 255,255,255); }`

テーマに合わせてテーマ可能な空ステータスの画像をカスタマイズ

テーマの画像レコードを使用して、 ネクストエクスペリエンス テーマと テーマビルダー テーマのデフォルトのテーマ可能な空ステータスの画像をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ > **UX** テーマ.
2. UX テーマテーブルからテーマを選択します。
   選択したテーマの UX テーマレコードが表示されます。
3. [作成アプリのテーマ] タブから、画像レコードを選択します。
4. 画像スタイルレコードから、次の空ステータスの画像テーマフックを [スタイル] フィールドに入力します。

```
{
    "properties": {
        "--now-illustration--add-attachment-sm--url": "",
        "--now-illustration--add-attachment-md--url": "",
        "--now-illustration--add-attachment-lg--url": "",
        "--now-illustration--add-data-sm--url": "",
        "--now-illustration--add-data-md--url": "",
        "--now-illustration--add-data-lg--url": "",
        "--now-illustration--completed-tasks-sm--url": "",
```

自動翻訳

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

```
        "--now-illustration--completed-tasks-md--url": "",
        "--now-illustration--completed-tasks-lg--url": "",
        "--now-illustration--error-sm--url": "",
        "--now-illustration--error-md--url": "",
        "--now-illustration--error-lg--url": "",
        "--now-illustration--first-time-user-sm--url": "",
        "--now-illustration--first-time-user-md--url": ""
        "--now-illustration--first-time-user-lg--url": "",
        "--now-illustration--interrupted-sm--url": "",
        "--now-illustration--interrupted-md--url": "",
        "--now-illustration--interrupted-lg--url": "",
        "--now-illustration--no-data-sm--url": "",
        "--now-illustration--no-data-md--url": "",
        "--now-illustration--no-data-lg--url": "",
        "--now-illustration--no-search-results-sm--url": "",
        "--now-illustration--no-search-results-md--url": "",
        "--now-illustration--no-search-results-lg--url": "",
        "--now-illustration--offline-sm--url": "",
        "--now-illustration--offline-md--url": "",
        "--now-illustration--offline-lg--url": "",
        "--now-illustration--permissions-sm--url": "",
        "--now-illustration--permissions-md--url": "",
        "--now-illustration--permissions-lg--url": "",
        "--now-illustration--unconfigured-sm--url": "",
        "--now-illustration--unconfigured-md--url": "",
        "--now-illustration--unconfigured-lg--url": "",
        "--now-illustration--no-activities-sm--url": "",
        "--now-illustration--no-activities-md--url": "",
        "--now-illustration--no-activities-lg--url": "",
    }
}
```

5. 次のいずれかの方法でカスタム画像を追加します。
   - UX スタイルアセットリストに画像を追加します。
     a. **UX** スタイル資産 タブで、新規 を選択します。
     b. 資産アイテムの横にあるルックアップアイコン (
     c. [UX テーマ資産] リストで、[新規] を選択します。
     d. [添付ファイルを管理] アイコン ( ) を選択して、画像を追加します。
     e. 画像アセットがアップロードされたら、[添付ファイル] ウィンドウを閉じます。

        注: 画像が SVG 形式であることを確認します。

     f. [名前] フィールドに資産のファイル名を入力し、[送信] を選択します。資産が [UX スタイル資産] リストに追加されます。
     g. [UX スタイル資産] リストから資産を選択して長押し (または右クリック) し、[**sys_id**のコピー] を選択します。
     h. 「/uxta/ENTERYOURSYSID.assetx」の形式で [スタイル] フィールドにsys_idを入力します
   - カスタム画像を画像 [db_images_list.do] テーブルに追加します。

     注: 画像が SVG 形式であることを確認します。

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

a. 詳細な手順については、「1 つ以上の画像をアップロード」を参照してください。

b. 画像スタイルレコードから、「 /FILENAME.svg」の形式で画像ファイル名を [スタイル] フィールドに入力します。

6. [**Update** (更新)] を選択します。
カスタム画像がテーマに表示されます。

7. オプション: テーマに関連付けられた UX スタイルカラーレコードを使用して空ステータスの画像の色をカスタマイズし、デフォルトのテーマフックを上書きします。

(Optional) UX スタイルのカラーレコードの編集に関するステップバイステップのチュートリアルについては、ServiceNow コミュニティの ネクストエクスペリエンスワークショップ の演習 3、アクティビティ 2、3 を参照してください。

注: デフォルトのテーマフックを使用することをお勧めします。

ネクストエクスペリエンステーマと設定の構成

ネクストエクスペリエンスのテーマは、個々のエクスペリエンスに適用されます。アドミンユーザーは、色、形状、フォント、およびユーザーエクスペリエンスのその他の側面の変数を設定できます。

テーマを設定するには、デフォルトのスタイルを上書きする 1 つ以上のスタイルを作成します。新しいスタイルレコードは、デフォルトの Polaris スタイルを上書きします。たとえば、デフォルトの ネクストエクスペリエンス フォントは Lato です。このフォントをオーバーライドするには、フォントアセットをアップロードし、作成したスタイルで関連するフォントプロパティを変更します。

注:

通常は、コンポジション テーマで作業します。例外は、構成しているエクスペリエンスに親アプリがない場合、またはブレッドクラムアプリシェルまたはエージェントワークスペースアプリシェル以外のアプリシェル UI を使用している場合です。これらの例外のいずれかのテーマを設定する場合は、「UI ビルダーエクスペリエンスの表示スタイルの管理 」を参照してください。

テーマビルダーテーマレコードをクローンしてカスタムテーマを作成

公開されたテーマビルダーテーマレコードを使用して、ネクストエクスペリエンスでカスタムテーマをより効率的に作成します。

始める前に

テーマビルダーテーマをクローンするには、テーマを公開する必要があります。テーマビルダーテーマの公開については、「でテーマを公開する テーマビルダー」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

作業内容が上書きされないように、新しいクローンテーマは テーマビルダー では編集できません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ.
[UX テーマ] テーブルが表示されます。

2. [名前] 列で、クローンを作成する テーマビルダー テーマを検索し、レコードを選択します。

3. 5 つの UX テーマスタイルレコードをクローンします。

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

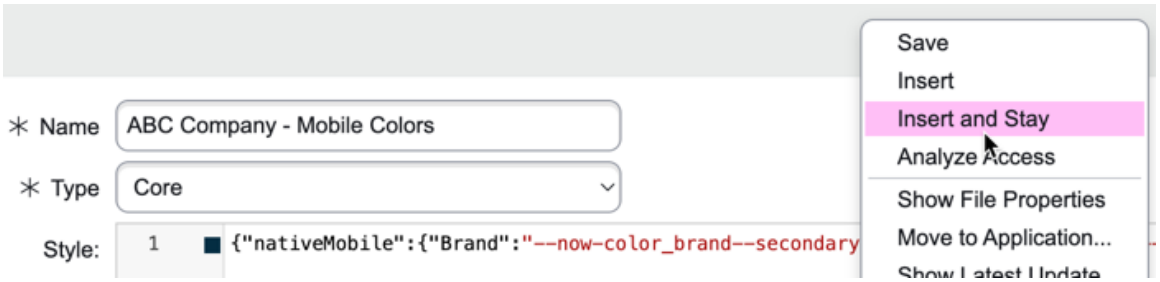
自動翻訳

a. **[Compositional: App Theme]** タブで、[Mobile Colors] スタイルレコードを選択して長押し (または右クリック) し、[**Open link in new tab**] を選択します。

b. [名前] フィールドにテーマ名を入力します。
例:ABC `Company - Mobile Colors`。

c. ヘッダーバーを選択して長押し (または右クリック) し 、[挿入と維持] を選択します。
このアクションにより、スタイルレコードのコピーが作成され、情報が新しいスタイルレコードにリダイレクトされます。

クローンされたモバイルカラースタイルレコード



d. 開いているタブを閉じます。

e. [形状とフォーム]、[色]、[画像]、および [タイポグラフスタイル] レコードに対してこのプロセスを繰り返します。

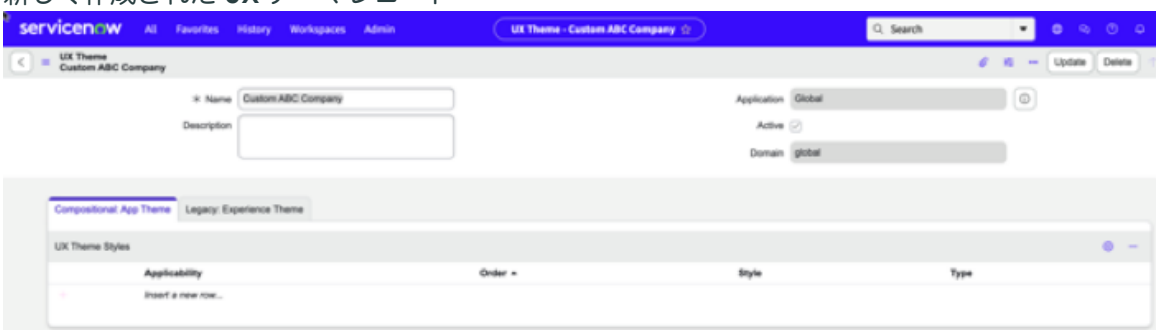
注: クローンされたスタイルレコードは現在のテーマレコードには表示されないため、この動作は想定内のものです。

4. UX テーマレコードのクローンを作成します。

a. [名前] フィールドから、テーマレコードの名前を変更します。
例:カスタム `ABC` 会社。

b. ヘッダーバーを選択して長押し (または右クリック) し 、[挿入と維持] を選択します。
新しい UX テーマレコードが表示されます。このテーマ内のスタイルレコードは空であり、この動作は想定内のものです。

新しく作成された **UX** テーマレコード



5. 新しく作成したスタイルレコードをテーマに追加します。

自動翻訳

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

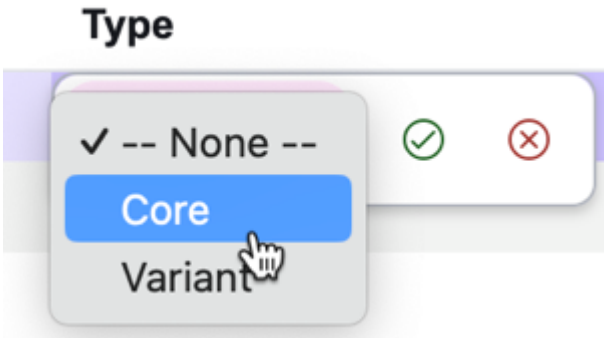
a. [スタイル] 列の下をダブルクリックして、ルックアップフィールドを表示します。

b. ドロップダウンからいずれかの新しいスタイルレコードを検索して選択します。

c. 緑色のチェックマークを選択して、選択内容を保存します。

d. [Type] 列の下をダブルクリックしてドロップダウン リストを表示し、[**Core**] を選択します。

[スタイル タイプ**(Style Type)]** ドロップダウン リスト



e. 緑色のチェックマークを選択して、選択内容を保存します。

このアクションにより、スタイルレコードが現在のテーマに関連付けられます。

f. 残りの 4 つのスタイルレコードに対してこのプロセスを繰り返します。

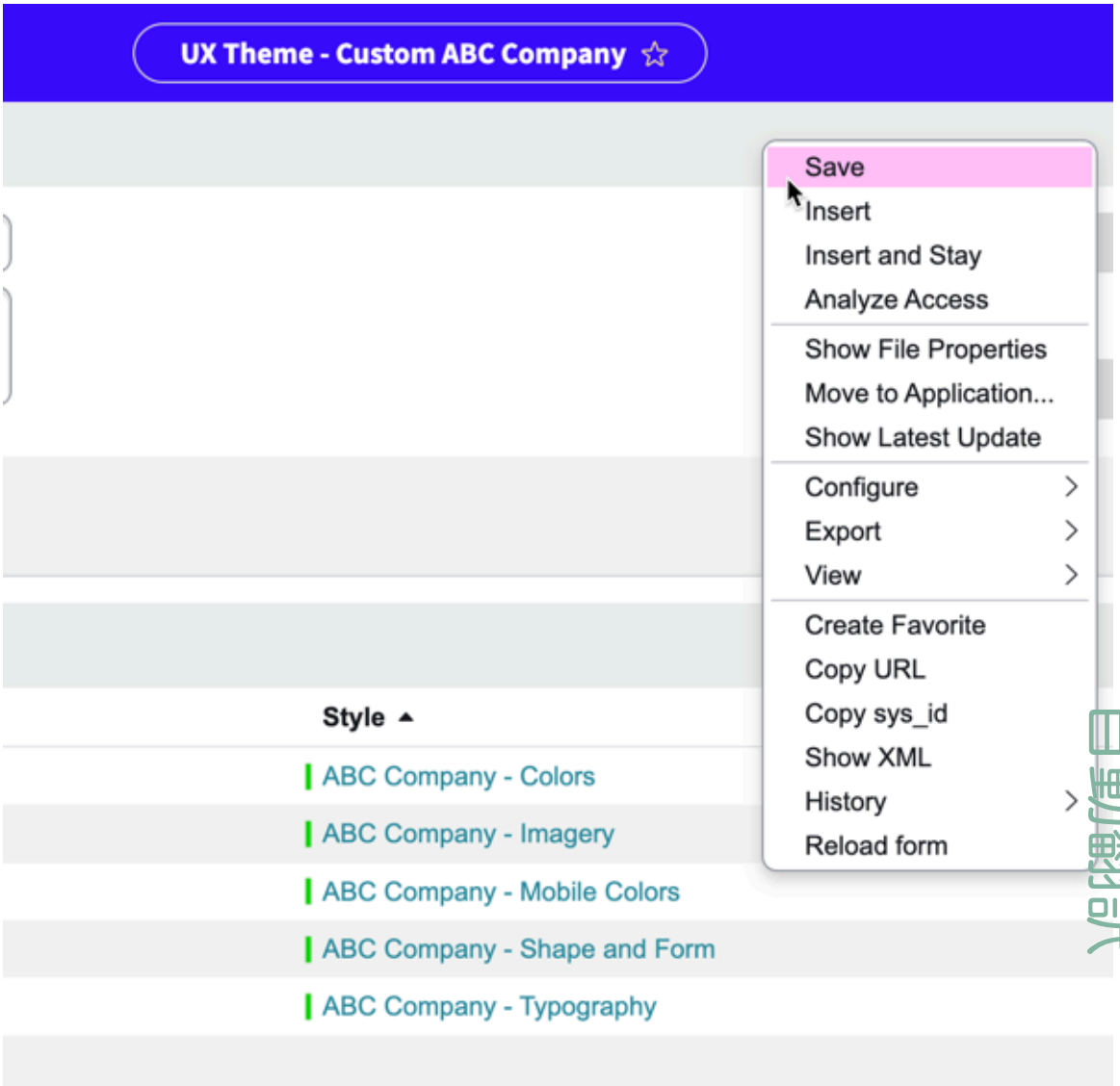
g. ヘッダーバーを選択して長押し (または右クリック) し、[保存] を選択します。

自動翻訳

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

変更が保存されていない場合は、追加したスタイルレコードの横に緑色のバーが表示されます。

レコードが保存される前の **UX** テーマレコード



6. カスタムテーマを公開します。
   カスタムテーマを公開するには、「 での複数のテーマの公開 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。
   カスタムテーマが公開されたので、テーマをカスタマイズする準備ができました。UX スタイルのカラーレコードを編集するためのステップバイステップのチュートリアルについては、の「演習 3、アクティビティ 2、および 3」を参照してください。 ネクストエクスペリエンス ワークショップ ServiceNowコミュニティで。

ネクストエクスペリエンススタイルの作成

ネクストエクスペリエンステーマを作成または変更するときは、1 つ以上のスタイルを作成および編集します。スタイルには、書体、色、画像、形状とフォームが含まれます。新しいスタイルレコードは、デフォルトの Polaris スタイルを上書きします。作成したスタイルレコードは、 ネクストエクスペリエンス のデフォルトの Polaris テーマを上書きします。

始める前に
必要なロール：admin

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

このタスクについて
ネクストエクスペリエンススタイルを編集するときは、生の JSON コードで作業します。注意して編集してください。

新しい書体または画像を別のプロセスでアップロードします。「ネクストエクスペリエンスフォントと画像アセットを追加する」を参照してください。

手順

1. フィルターナビゲーターフィールドに「 `sys_ux_style.do` 」と入力してスタイルレコードを作成します。
2. スタイルに名前を付け、コアスタイルかバリアントかを指定します。

   注: ダークテーマは、 ネクストエクスペリエンス に付属する唯一のバリアントです。

3. [スタイル] フィールドで、スタイルレコードの上書きを含める基本ブロックとプロパティブロックを追加します。

```
{
  "base": {
},
  "properties":{
  }
 }
```

4. オプション: ステップ間の作業を保存するには、[他のアクション] メニュー (☰ を選択し、[保存] を選択します。
5. [スタイル] フィールドで、JSON コードを編集して、スタイルに含める上書きを反映させます。

   a. JSON コードのベースセクションでメインの色を追加または編集します。
   RGB 値を使用します。

   次の例は、色のオーバーライドの例を示しています。

Style:

```
{
  "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189",
  "properties": {
  }
}
}
```

   b. JSON コードのプロパティセクションで色のバージョンを編集します。

   c. JSON コードのプロパティセクションで形状を追加または編集します。

自動翻訳

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

次の例は、形状のオーバーライドの例を示しています。

Style:

```
{
   "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px"
}
}
```

6. フォント、画像、およびその他のテーマアセットを追加します。
詳細については、「ネクストエクスペリエンスフォントと画像アセットを追加する」を参照してください。
7. フォントをアップロードした場合は、JSON コードのプロパティセクションで書体を追加または編集し、[更新] を選択します。

Style:

```
{
    "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189"
 },

    "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px",

    "--now-font-family": "Courier, Arial, sans-serif",
    "--now-line-height-crop--before": "-0.25775em",
    "--now-line-height-crop--after": "-0.27825em"
    }
}
```

タスクの結果
更新された色、形、書体がテーマに表示されます。

ネクストエクスペリエンステーマの構成

作成したスタイルを ネクストエクスペリエンス テーマに追加して、ユーザーエクスペリエンスのルックアンドフィールを変更します。

始める前に
`sys_properties.list` にある次のシステムプロパティが **True** に設定されていることを確認します。

- glide.ui.polaris.experience
- *glide.ui.polaris.dark_themes_enabled*:このテーマで ネクストエクスペリエンス ダークバリアントを再利用します。

必要なロール：admin

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

自動翻訳

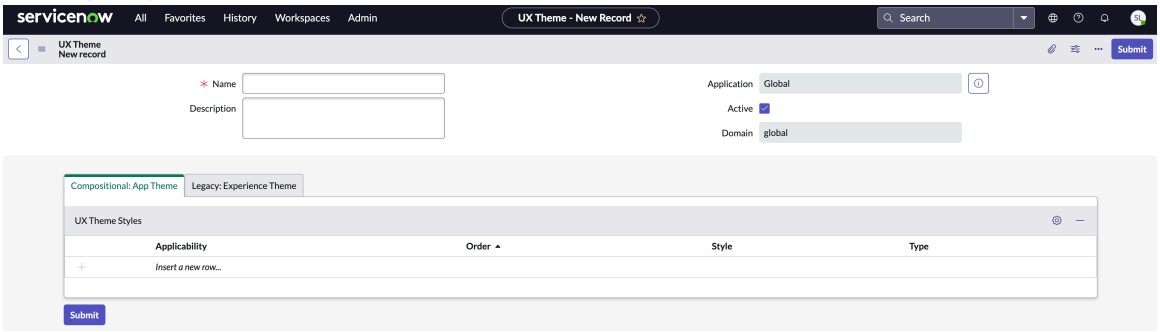
このタスクについて
デフォルトの ネクストエクスペリエンス テーマは「Polaris」と呼ばれます。独自のテーマを作成または変更するときに、開始点としてテーマを再利用またはカスタマイズできます。

このタスクについて

注: テーマビルダー で作成したテーマをカスタマイズしていて、無効な JSON コードを入力した場合、テーマレコードを保存できません。UX テーマレコードでの作業中に、[テーマビルダーで開く] ボタンを使用してエディターページに移動できます。詳細については、「でテーマを管理または編集する テーマビルダー」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > テーマ管理 > テーマ.
2. 新規 を選択してテーマレコードを作成します。
3. テーマの名前と説明を入力しま



す。

4. [他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[保存] を選択します。
5. [構成:アプリのテーマ] タブで、テーマに関連付けられているスタイルを追加する行を挿入します。
次の 4 つの列に値を割り当てます。

適用

ベーステーマを上書きします。適用性の制約を満たすユーザーには、ベーススタイルではなく、テーマでそれらの上書きが表示されます。たとえば、異なるフォントのスタイルをマネージャーに適用できます。マネージャーの適用性を満たすユーザーには、 ネクストエクスペリエンス UI にさまざまなフォントが表示され、ベースシステムのテーマの値が上書きされます。アドミニストレーターは、該当する対象者向けに変更を加えたテーマ全体をコピーまたは作成する必要はありません。

注: [適用性] 制約を空のままにすると、すべてのユーザーにスタイルが適用されます。

順序

スタイルを適用するタイミングを指定します。順序が高いほど、優先度が高くなることを意味します。

注: カスタムスタイルを使用する場合は、スタイルの順序番号が標準の Polaris スタイルよりも大きいことを確認してください。

スタイル

4 つの主要なスタイルを構成します。Polaris テーマで使用されているスタイル名は編集できませんが、各スタイルに関連付けられている JSON コードをこのテーマからコピーし、カスタムスタイルのフォームに貼り付けて編集できます。

自動翻訳

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

- 色： テーマと追加する基本バリアントの色プロパティを指定します。色スタイルのベースセクションでは、テーマが使用する色のサブセットが赤、緑、青 (RGB) の値で定義されます。テーマは、アプリケーションでこれらの色のグラデーションを 20 以上生成します。
- 形状とフォーム: 境界線、ボタン、その他の UI コントロールのルックアンドフィールを指定します。
- 画像： アプリケーションのテーマで使用される画像を追加します。
- タイポグラフィ： アプリケーション全体で使用されるフォントを指定します。

タイプ

コアとバリアントの 2 つのタイプを指定します。コアスタイルには、色、形状とフォーム、タイポグラフ、画像が含まれます。バリアントは、ユーザーが選択できるさまざまな色など、異なるバージョンのテーマを指定します。最も一般的なバリアントは、テーマのダークバージョンです。ダークテーマは、 ネクストエクスペリエンスに付属する唯一のバリエーションです。詳細については、「でのテーマの探索 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

6. [スタイル] フィールドを選択し、[
7. **[New** (新規)] を選択します。
8. プライマリ、セカンダリ、および中間色を選択します。

   注: テーマは複数の変数で構成されているため、デフォルトの Polaris テーマの色分けがさまざまな場所で表示される場合があります。

9. 組織のブランディングカラーを取得したら、 https://theme.deoprototypes.com/color-generator-algo-v1 のカラージェネレーターに移動します。
10. [自動生成] ボタンを選択します。

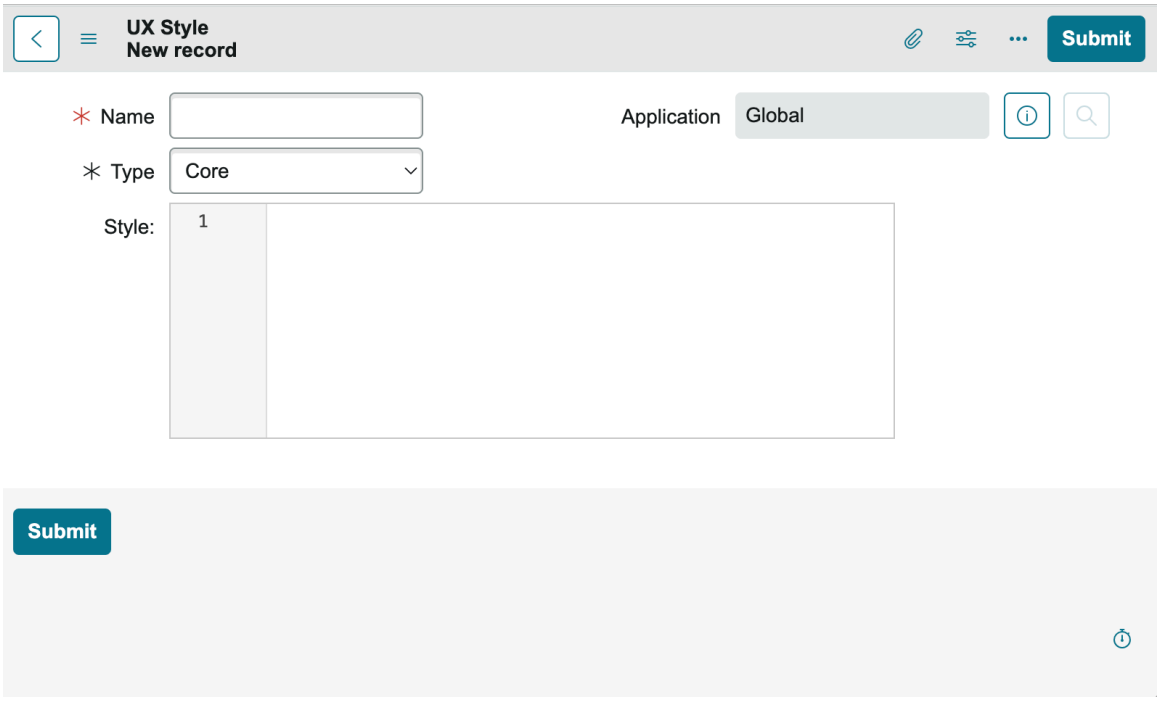
    モーダルがポップアップ表示され、組織の 3 つの色を入力するように求められます。

11. 組織の色の 16 進コード値を入力します。
12. [生成] を選択します。
13. [**JSON** のコピー] を選択して CSS 変数を収集します。

自動翻訳

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

14. UX スタイルフォームに入力しま



す。

フィールド	説明
[Name (名前)]	UX スタイルの名前。
タイプ	◦ Core ◦ バリアント タイプの詳細については、「コアスタイルとバリアントの違い」を参照してください。
スタイル	色、形状、およびフォームの値。値の中には色と、境界線のようにピクセル値もあります。 **重要:** JSON コードは、次の例のようにラップする必要がありま `{ "properties": Enter your copied JSON here, it will contain the necessary braces. }` す。
アプリケーション	UX スタイルのスコープ。

15. [**Submit** (送信)] を選択します。
16. [**Update** (更新)] を選択します。

注: 新しいテーマを使用してデフォルトのテーマを上書きするには、「ネクストエクスペリエンステーマを上書きする」を参照してください。

ネクストエクスペリエンスフォントと画像アセットを追加する

ネクストエクスペリエンステーマとスタイルにアセットを追加して、フォントや画像など、テーマに関連付けられた追加情報を保存します。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

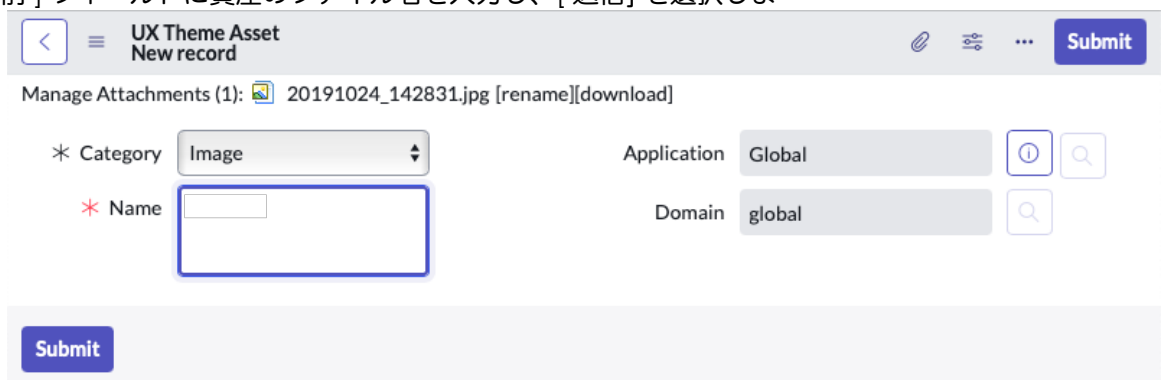
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
バナー画像やロゴなど、テーマに関連付けられた画像をアップロードします。書体を追加して、 ネクストエクスペリエンス 企業のルックアンドフィールに合わせます。

> **注:** アセットを追加したり、デフォルトのテーマに関連付けられたスタイルを編集したりすることはできません。

手順

1. フィルターナビゲーターフィールドに「`sys_ux_theme_asset_list.do`」と入力します。
2. [UX テーマ資産] リストで、[新規] を選択します。
3. [添付ファイルを管理] アイコン ( ) を選択して、画像またはフォントを追加します。
   フォントアセットには、太字や斜体などのさまざまな特性用の個別のファイルが含まれている場合があります。次の各ファイルをアップロードします。 画像が SVG 形式であることを確認します。
4. 資産がアップロードされたら、[添付ファイル] ウィンドウを閉じます。
5. [名前] フィールドに資産のファイル名を入力し、[送信] を選択しま



す。

6. オプション: [資産のプロパティ] ボックスで資産にスクリプトを追加します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
フォントまたは画像はテーマで使用できます。

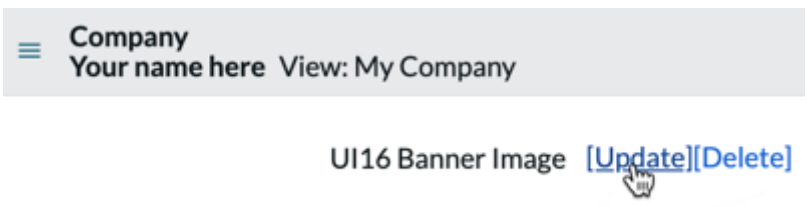
ネクストエクスペリエンスのインスタンスバナーロゴを変更

統一ナビゲーションとログインページに表示されるインスタンスバナーロゴを変更して、会社のロゴを反映します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムプロパティ > **My Company** (自分の会社).
2. 会社のロゴをアップロードするには、[**UI16** バナー画像] の横にある [更新] を選択します。



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

自動翻訳

3. [ファイルの選択] をクリックし、ファイルを選択して **[OK]** をクリックします。
ハードドライブ上のファイルの代わりに画像 URL を使用するには、ファイルのアップロードウィンドウに URL を入力します。

   注: 画像は高解像度にすることができますが、表示されるときはアスペクト比に基づいてスケーリングされます。高さは最大 20 ピクセルまで拡大縮小されます。

4. **[Update** (更新)] をクリックします。
5. オプション: 新しいバナーイメージが表示されない場合は、 `cache.do` を実行して `logout.do` し、インスタンスに再度ログインします。
6. オプション: デフォルトのインスタンスロゴを復元するには、 *`glide.product.image.light`* システムプロパティ値を **now-next-experience-logo.svg** に更新します。

ネクストエクスペリエンステーマを上書きする

ネクストエクスペリエンステーマをカスタムテーマで上書きします。

始める前に

`glide.ui.polaris.theme.custom` は、Xanadu リリースより前のネクストエクスペリエンステーマを上書きするために使用されていました。Xanadu では、複数のテーマを公開し、 ネクストエクスペリエンステーマを選択できます。`glide.ui.polaris.theme.custom` システムプロパティは、[UX 親アプリテーマ] テーブルが空の場合にのみ考慮されます。詳細については、「での複数のテーマの公開 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

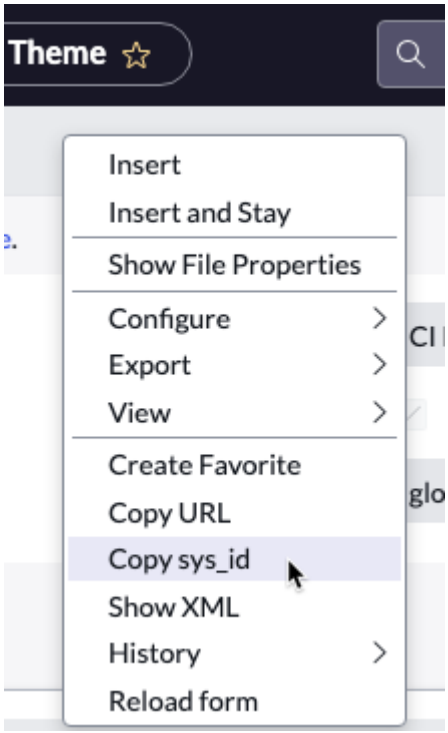
ネクストエクスペリエンス UI を維持しながら、デフォルトのネクストエクスペリエンステーマを上書きします。

手順

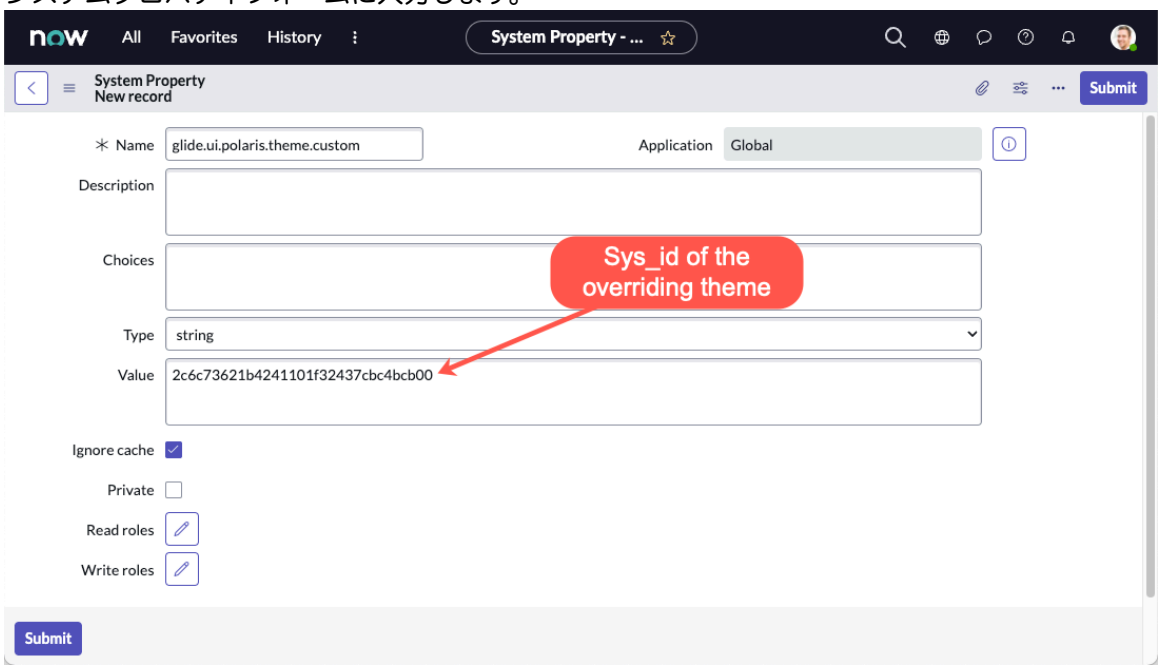
1. フィルターナビゲーターフィールドに「 `sys_ux_theme.list` 」と入力し、 **Enter** キーを押します。
2. ネクストエクスペリエンステーマを上書きするテーマを選択します。
3. ヘッダーを右クリックし、[**sys_id**のコピー] を選択します。

自動翻訳

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



4. アプリケーションナビゲーターフィールドに「`sys_properties.list`」と入力し、 **Enter** キーを押します。
5. **[New** (新規)] を選択します。
6. システムプロパティフォームに入力します。



- システムプロパティに「glide.ui.polaris.theme.custom」という名前を付けます。
- タイプ値を文字列に設定します。
- 値フィールドに、手順 3 でコピーしたsys_idを貼り付けます。
- 特定のアプリケーションスコープにカスタムテーマを適用する場合は、[システムプロパティ] フォームに [サフィックス] フィールドが表示されます。このフィールドは必須です。

7. [**Submit** (送信)] を選択します。

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

カスタムテーマが表示されます。必要に応じて、ブラウザーを更新します。

> **注:** 何らかの理由で Polaris テーマに戻す場合は、手順 4 から 7 を繰り返し、[値] フィールドのsys_idを [Polaris] テーマのsys_idに置き換えます。`glide.ui.polaris.theme.custom` システムプロパティを削除することもできます。

通知トースト バナーの場所を設定する

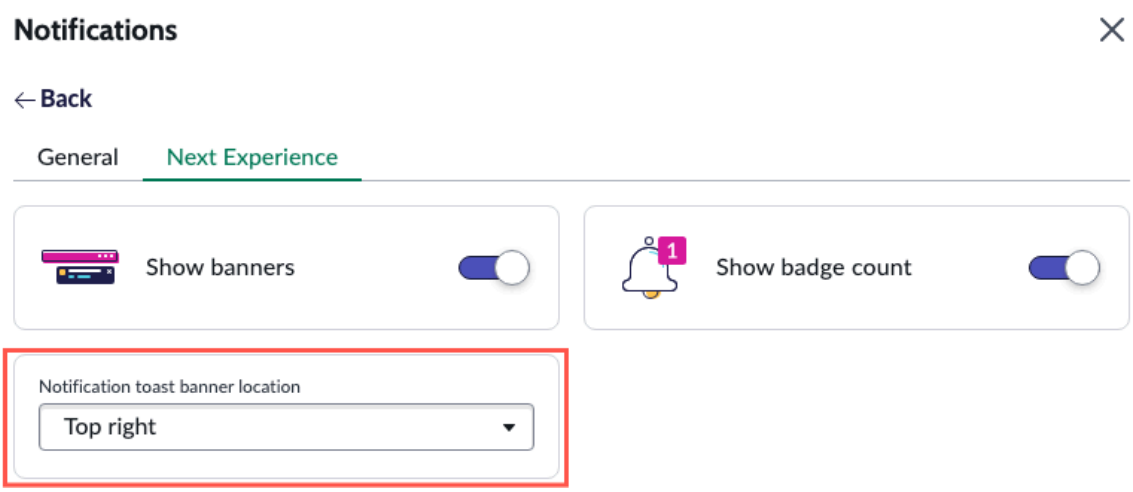
トースト メッセージは、操作に関する簡単なフィードバックを小さなポップアップで提供します。使いやすさを向上させるために、通知トースト メッセージ バナーを表示する画面の隅を選択します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. インスタンスで、ユーザーメニューの
2. ユーザーメニューリストから [設定] を選択します。
3. [**Notifications** (通知)] を選択します。
4. [**Next Experience**] タブを選択します。

ネクストエクスペリエンス通知設定



5. [通知トースト バナーの場所] で、バナーの希望する場所を選びます。
   - 左上
   - 右上
   - 左下
   - 右下

> **注:** デフォルトの場所はインスタンスの右上です。バナーが想定した場所に表示されない場合は、ブラウザーを更新してみてください。

クローン中にカスタム ネクストエクスペリエンス テーマを保存する

データプリザーバーを使用して、クローン中にカスタム ネクストエクスペリエンス テーマを保持します。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムクローン > クローン定義 > データを保存.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

データプリザーバーをクローンフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	データプリザーバーの一意の名前。例として、ネクストエクスペリエンスのテーマプロパティがあります。
テーマ	このプリザーバーがテーマに関連しているかどうかを判断するオプション。この場合、true としてマークするオプションを選択します。
テーブル	このデータプリザーバーの影響を受けるテーブル。この場合は、 *System property [sys_properties]*を使用します。
条件	このデータプリザーバーが作用する条件。条件を *Name is glide.ui.polaris.theme.custom*としてビルドします。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
[クローンプロファイル] 関連リストが表示されます。
5. 次の各テーブルに対して新しいレコードを作成し、条件フィールドは空のままにします。
   - *sys_ux_theme*
   - *sys_ux_style*
   - *m2m_theme_style*
   - *m2m_style_asset*
   - *sys_ux_theme_asset*
   - *sys_ux_theme_m2m_asset*
   - *sys_ux_theme_customization*
   - *m2m_app_theme*
6. 関連する条件を含め、各テーブルの新しいレコードを作成します。

テーブルフィールドと条件フィールドのデータプリザーバーをクローン

テーブル	条件
sys_properties	*Name is glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo*。
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme*。
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme.variant*。
カスタムロゴを使用するテーマに次の表を追加します。 *sys_attachment*	ターゲット上のsys_attachmentレコードの名前または一意の識別子。

自動翻訳

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

7. オプション: 追加するクローンプロファイルがある場合は、[編集] を選択し、クローンプロファイルをデータプリザーバーに移動して、[保存] を選択します。

   注: クローンプロファイルを使用すると、事前定義されたターゲットとクローンのオプションを保存できます。クローンプロファイルがない場合、またはクローンプロファイルが不要な場合は、この手順をスキップします。

マルチテーマ管理

ネクストエクスペリエンス マルチテーマ管理は、ユーザーが個人の好みに合ったテーマを選択できるようにすることで、よりパーソナライズされたエクスペリエンスを提供します。

マルチテーマ管理は、カスタム ネクストエクスペリエンス テーマと テーマビルダーで作成されたテーマで使用できます。

- 複数のテーマを Web エクスペリエンスに公開し、 ネクストエクスペリエンス テーマのユーザー設定内でユーザーがテーマを選択できるようにします。詳細については、「での複数のテーマの公開 ネクストエクスペリエンス」と「でテーマを公開する テーマビルダー」を参照してください。
- テーマは、UX 親アプリ *[m2m_app_theme]* テーブル内に保存および管理されます。テーマビルダーで作成されたテーマは、公開後にこのテーブルに自動的に追加されます。
- ユーザーが選択していない場合に、ユーザーのテーマ設定で最初に表示されるように、1 つのテーマをデフォルトとして設定します。
- ユーザーのテーマ設定でテーマが表示される順序を制御します。

での複数のテーマの公開 ネクストエクスペリエンス

複数のテーマを公開し、 ネクストエクスペリエンス カスタムテーマと テーマビルダー テーマの順序を設定して、ユーザーのテーマ設定での表示方法を設定します。

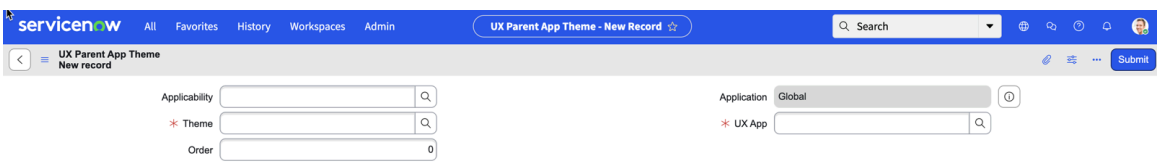
始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
複数のテーマを公開すると、Web インスタンスにのみ適用されます。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「`m2m_app_theme.list`」と入力して **Enter** キーを押します。
   [UX 親アプリのテーマ] テーブルが表示されます。このテーブルは、複数のテーマと親アプリケーションの間の関連付けを格納するために使用されます。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

   注: テーマビルダーで作成されたテーマは、公開時に UX 親アプリのテーマテーブルに自動的に追加され、新しいレコードフォームは必要ありません。テーマビルダーでテーマを作成するには、「でテーマを作成する テーマビルダー」を参照してください。



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

自動翻訳

[UX 親アプリのテーマ] レコードフォーム

フィールド	説明
適用	テーマが適用される対象者。たとえば、admin ロールを持つユーザーにのみテーマが表示されるように指定できます。 注: [適用性] フィールドを空のままにすると、テーマはすべてのユーザーに適用されます。
テーマ	テーブルに追加するテーマ。
順序	ネクストエクスペリエンステーマのユーザー設定でテーマが表示される順序。 注: 順序が最も小さい該当するテーマがデフォルトと見なされ、[ネクストエクスペリエンス テーマ] ユーザー設定の最初に表示されます。ユーザーが [テーマ] ユーザー設定から選択していない場合、UX 親アプリのテーマテーブルで順序が最も低いテーマがデフォルトテーマとして設定されます。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
UX アプリ	テーマを適用する親アプリケーション。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
レコードが [UX 親アプリテーマ] テーブルに追加された後、必要に応じて [適用性]、[順序]、および **[UX** アプリ] フィールドを変更できます。テーブルにレコードがリストされておらず、*glide.ui.polaris.theme.custom* 値が空の場合、 統一ナビゲーション ベーステーマが表示されます。

でログインテーマを編集する ネクストエクスペリエンス

ログイン ネクストエクスペリエンス 図とウェルカムテキストをカスタマイズして、ブランディングを反映したログインエクスペリエンスを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この手順はログインページに固有であり、シングルサインオン (SSO) を使用している場合は適用されません。

手順
1. フィルターナビゲーターのフィールドで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. プロパティ *glide.ui.polaris.login.show_illustrations* を **false** に設定して、ログイン画面に図が表示されないようにします。
3. ようこそテキストを表示するには、プロパティ *glide.ui.polaris.login.show_welcome*を **true** に設定します。

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

自動翻訳

このプロパティが存在しない場合は、true/false プロパティとして追加します。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

4. ようこそページのテキストを編集します。

   a. 次のように移動する。 システム **UI** > 初期 (ようこそ) ページのコンテンツ.

   b. 表示するログインコンテンツを含むプロパティを追加します。
   `isLoggedIn()` 条件の構文については、「GlideSession - グローバル」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス ランディングページ

ネクストエクスペリエンス インスタンスのランディングページを変更して、ServiceNow でのエクスペリエンスに合わせたランディングページがユーザーに表示されるようにします。

ネクストエクスペリエンス では、複数のランディングページを構成できます。ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業を開始するために必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、 Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

デフォルトでは、新しい ネクストエクスペリエンス インスタンスのユーザーには ネクストエクスペリエンス ランディングページが表示されます。アップグレードされたインスタンスのユーザーには、以前のランディングページが ネクストエクスペリエンス UI に表示されます。すべてのユーザーに対して コア UI ランディングページを設定し、ユーザー固有のランディングページを構成することもできます。

注: インスタンスのアップグレード後に歓迎するスプラッシュ画面をオフにする場合は、「インスタンスのアップグレード後にネクストエクスペリエンスのようこそ画面をオフにする」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス ランディングページの作成

さまざまな対象者向けのカスタム ネクストエクスペリエンス ランディングページを作成して、作業を開始するために必要な情報をユーザーに提供します。

始める前に

カスタム ネクストエクスペリエンス ランディングページを作成するには、 UI ビルダー でページコンポーネントを構成する必要があります。UI ビルダーの使用に関するクイックチュートリアルについては、 UI ビルダー ドキュメントの「UI ビルダークイックスタート」を参照してください。

必要なロール：ui_builder_admin または admin

このタスクについて

管理者は、ユーザーがインスタンスにログインしたときに表示される開始ページとして、ユーザーに応じて異なるタイプのページを設定できます。デフォルトでは、 ネクストエクスペリエンス ランディングページがすべてのユーザーの開始ページです。

異なる対象者やユースケースに応じて ネクストエクスペリエンス ランディングページをカスタマイズするには、この手順の説明に従って、UI ビルダー を使用してデフォルトの ネクストエクスペリエンス ランディングページのバリアントを作成します。UI ビルダー で新しいページを作成して、ネクストエクスペリエンス ランディングページを最初から作成することもできます。

注: この手順は、構成可能ワークスペースのランディングページ作成には適用できません。

自動翻訳

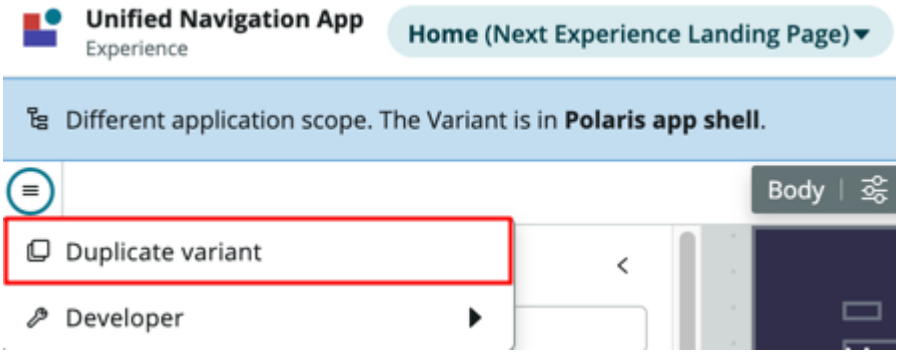
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] リストから、[統一ナビゲーションアプリ]を選択します。
3. [ホーム] の [ページとバリアント] リストで、**[Next Experience** のランディングページ] または **[Next Experience** のランディングページ **- admin** ロール]を選択します。
   「Next Experience のランディングページ」は、管理者以外のユーザーのデフォルトのランディングページであり、「Next Experience のランディングページ- admin ロール」は、管理者ユーザーのデフォルトのランディングページです。作成する必要のあるカスタムランディングページ対象者に適したページを選択します。
4. オプション: トップバーで、アプリケーションピッカーからアプリケーションスコープを選択して、作業対象のアプリケーションスコープを変更します。
5. デフォルトのランディングページを複製してバリアントを作成します。

   a. 左側の垂直バーからコンテキストメニューを選択し、[バリアントの複製] を選択します。

   Example

   b. [名前] フィールドに、ページバリアントの名前を入力します。

   c. オプション: [対象者] フィールドの横にある [追加] を選択し、リストから対象者を選択します。

   (Optional) 対象者には、ページを表示できるユーザーを定義します。デフォルトでは、すべてのユーザーがページを表示できます。対象者の詳細については、UI ビルダー ドキュメントの「対象者について学習する」を参照してください。

   d. オプション: [条件] フィールドに、エンコードされたクエリ文字列を入力して、ページを表示するタイミングに関する条件を追加します。

   Example
   たとえば、クエリ文字列 `table=incident^sysId!=-1` は、table フィールドがインシデントで、sysId フィールドが -1 でない場合にのみ、このページバリアントを表示します。

   e. [作成] を選択します。

6. 対象者のニーズに応じて、ページ上のコンポーネントをカスタマイズします。

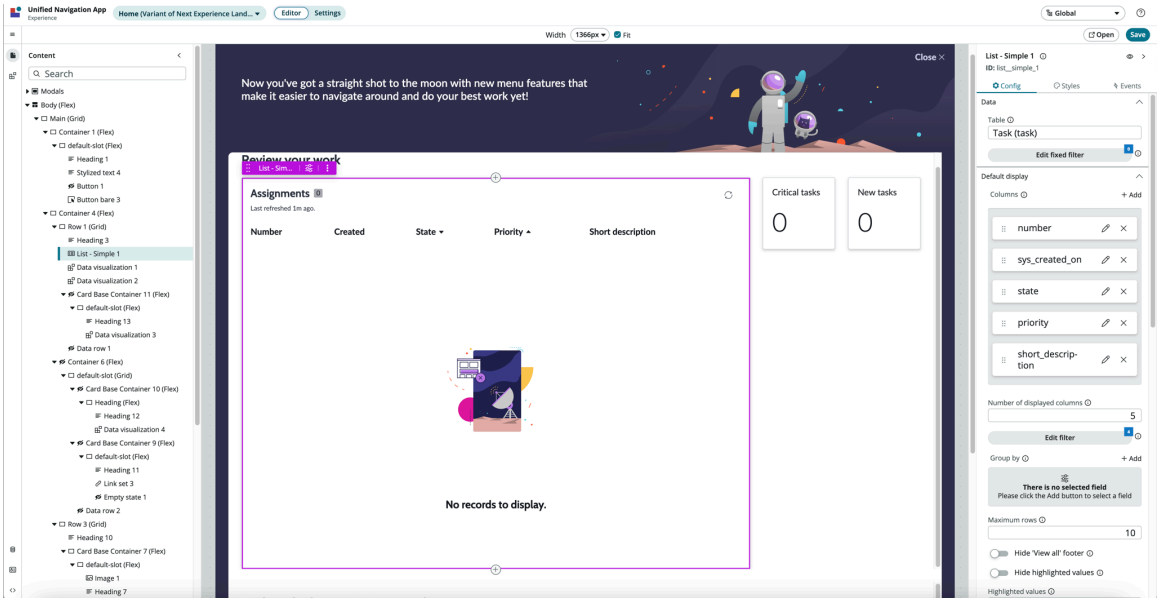
   ページに含まれるコンポーネント、接続先のデータ、スタイル、およびイベントマッピングをカスタマイズできます。ページ上のコンポーネントをカスタマイズする方法の詳細については、 UI ビルダー ドキュメントの「 コンポーネントを使用した UI ビルダー ページのカスタマイズ 」を参照してください。

自動翻訳

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

ページのフッターを有効にするには、「ネクストエクスペリエンス ランディングページフッターの構成」を参照してください。

UI Builder でのランディングページのカスタマイズ



7. [保存] を選択します。
8. このページバリアントは、選択した対象者向けの開始ページとして設定します。

   a. トップバーから、[設定] を選択します。

   b. [順序] フィールドで、ページバリアントの優先順位をデフォルトの ネクストエクスペリエンス ランディングページの順序よりも低い数値に設定します。

      デフォルトでは、デフォルトの「Next Experience のランディングページ」の順序は 1000 に設定され、「Next Experience のランディングページ - admin」の順序は 99 に設定されています。数値が小さいほど、優先度は高くなります。

   c. [保存] を選択します。

ネクストエクスペリエンス でユーザーごとのランディングページを構成

新しい ネクストエクスペリエンス インスタンスのユーザーには ネクストエクスペリエンス ランディングページが表示されます。アップグレードされたインスタンスのユーザーには、以前のランディングページが ネクストエクスペリエンス UI に表示されます。ユーザー固有のランディングページを構成することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業の開始に必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

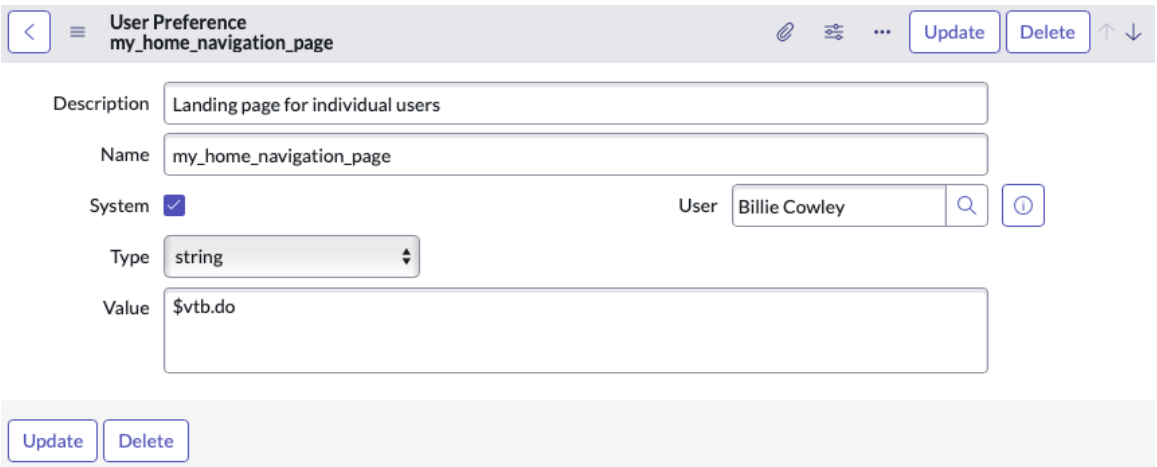
自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに「`my_home_navigation_page`」と入力します。
4. [ユーザー] フィールドで、[リストから参照] アイコン ( ) を選択し、ユーザーをアサインします。
   この初期設定は、複数エントリによりユーザーごとに変えることができます。
5. ランディングページの値を指定します。
   たとえば、Visual Task Board の概要をランディングページとして使用するには、「`$vtb.do`」と入力します。選択したランディングページの値は URL 内にあります。特定の VTB をアサインするには、URL の `$vtb.do` 以降の部分を入力します。

   注: URL の情報をコピーするときは、すべての HTML エンティティをデコードされた値に必ず置き換えてください。たとえば、エンティティ `%24` を `$`に置き換えます。



6. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
ユーザーが ServiceNow® にログオンするか、会社のロゴを選択すると、指定されたランディングページが表示されます。

ユーザーが選択した開始ページを構成する

デフォルトのランディングページ以外の、ユーザーが選択した開始ページを、 ServiceNow にログインしたときに表示されるように構成します。

始める前に
このタスクを開始する前に、 ネクストエクスペリエンス が有効になっていることを確認してください。詳細については、「アクティブ化に関する考慮事項 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. アドミニストレーターは、*glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*システムプロパティを有効にする必要があります。
   a. [すべて] を選択してナビゲーションフィルターを開き、「`sys_properties.list`」と入力して Enter キーを押すと、リストビューでシステムプロパティテーブルが表示されます。
   b. *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*プロパティを見つけて開きます。
   c. 値が true に設定されていることを確認します。
2. インスタンスで、
3. ユーザーメニューリストで、[設定] を選択します。
4. [ユーザーエクスペリエンス] タイルを選択します。
5. [現在のスタートページ] リストを選択します。
6. これらのオプションからスタートページを選択します。

現在のスタートページのリスト

フィールド	説明
デフォルトを使用	アドミニストレーターが設定したデフォルトのランディングページ。
ダッシュボードを使用	コア UI のレスポンシブダッシュボードを使用している場合、開始ページは最後にアクセスしたダッシュボードに設定されます。
現在のページを使用	現在のページをデフォルトの開始ページとして設定します。
前回の続きから続行	次回ログイン時に、 ServiceNow で最後にアクセスしたページをスタートページとして設定します。

ネクストエクスペリエンス 対応インスタンスでコア **UI** のグローバルランディングページを構成

すべてのユーザー向けのコア UI ランディングページを設定し、アップグレードされたインスタンスのユーザーと同じランディングページが ネクストエクスペリエンス 対応インスタンスのユーザーに表示されるようにします。アップグレードされたインスタンスのユーザーには、以前のランディングページが ネクストエクスペリエンス UI に表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業の開始に必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、 Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

ユーザー初期設定 *my_home_navigation_page* の値が、*glide.login.home* システムプロパティの値を上書きします。*my_home_navigation_page* にユーザーが指定されていない場合、この初期設定の値がすべてのユーザーの *glide.login.home* を上書きします。

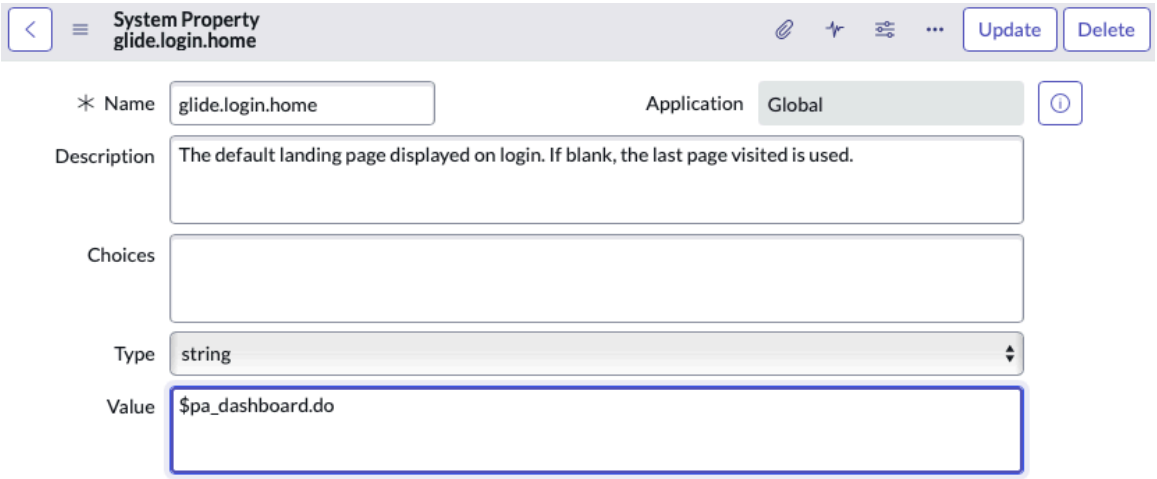
自動翻訳

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

手順

1. フィルターナビゲーターのフィールドで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *`glide.login.home`* システムプロパティの値を編集して、インスタンス全体のコア UI ランディングページを設定します。
   たとえば、ダッシュボードの概要をランディングページにアサインするには、「`$pa_dashboard.do`」と入力します。特定のダッシュボードをランディングページとしてアサインするには、URL の `$pa_dashboard.do` 以降の部分を入力します。

   注: URL の情報をコピーするときは、HTML エンティティをデコードされた値に必ず置き換えてください。たとえば、エンティティ `%24` を `$`に置き換えます。



3. [更新] を選択します。
   新しいランディングページは、ログアウトして再度ログインすると表示されます。

タスクの結果
ユーザーがログインすると、デフォルトではなく選択したランディングページが表示されます。

ネクストエクスペリエンス ランディングページフッターの構成

便利なリンクを ネクストエクスペリエンス ランディングページのフッターに表示します。フッターには、完全に構成可能な 2 つのリンクセットコンポーネントが含まれています。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ネクストエクスペリエンス ランディングページは、作業の開始に必要な情報を提供します。これらのランディングページには通常、ロールやタスクに固有のコンテンツが表示されます。ランディングページには、リスト、 Performance Analytics and Reporting (PAR) の情報、新しい優先タスクに 1 か所からアクセスするための他の機能を含めることができます。

このフッターはデフォルトで非表示になっています。フッターを設定するには、UI Builder でフッターを有効にしてから、リンクセットコンポーネントを編集します。

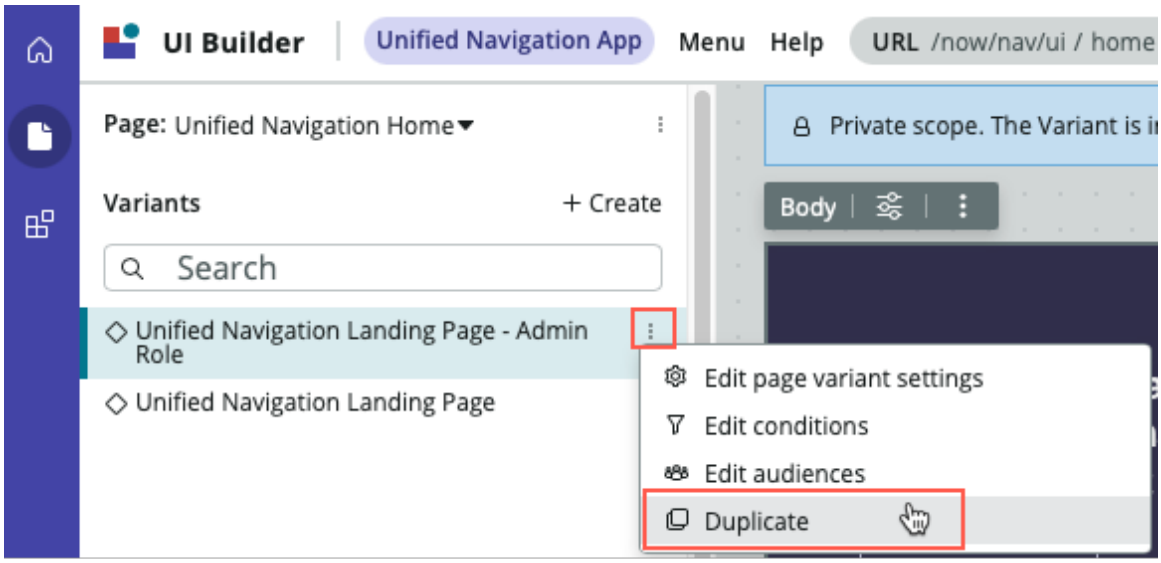
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [統一ナビゲーションアプリ] を選択します。
3. [バリアント] セクションで、[統一ナビゲーションランディングページ - admin ロール] の [その他のオプション] アイコン (⋮) を選択し、[複製] を選択します。

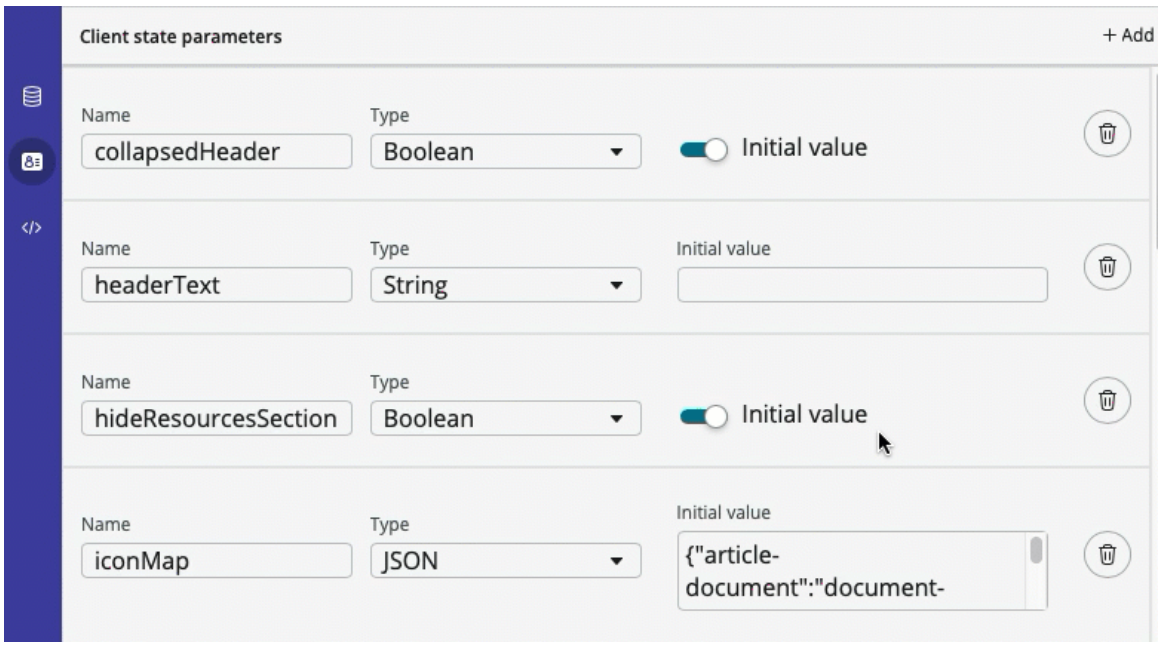
自動翻訳

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

ランディングページのメインバリアントは読み取り専用です。編集する場合は、コピーで作業します。



4. 「統一ナビゲーションランディングページ - admin ロール」コピーコンテンツ本文のアウトラインで、[コンテナ 5] を選択し、[クライアントステータスパラメーター] アイコン ( ) を選択します。
5. [クライアントステータスパラメーター] セクションで、**[hideResourcesSection]** の値をオフに切り替えます。
このアクションにより、ランディングページのフッターが有効になります。



6. [**X**] を選択して、[クライアントステータスパラメーター] セクションを閉じます。
デフォルトのフッターは、[頻繁な訪問] と [詳細] の 2 つのリンクセットで表示されます。
7. フッターのリンクを構成するには、[コンテナ 5] で [リンクセット 1] または [リンクセット 2] を選択します。
8. [構成] セクションで、リンクを編集します。
詳細については、ServiceNow 開発者ドキュメントの「Link set UIB Setup (リンクセット UIB のセットアップ) 」を参照してください。

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

自動翻訳

ネクストエクスペリエンス デフォルト管理者ランディングページ

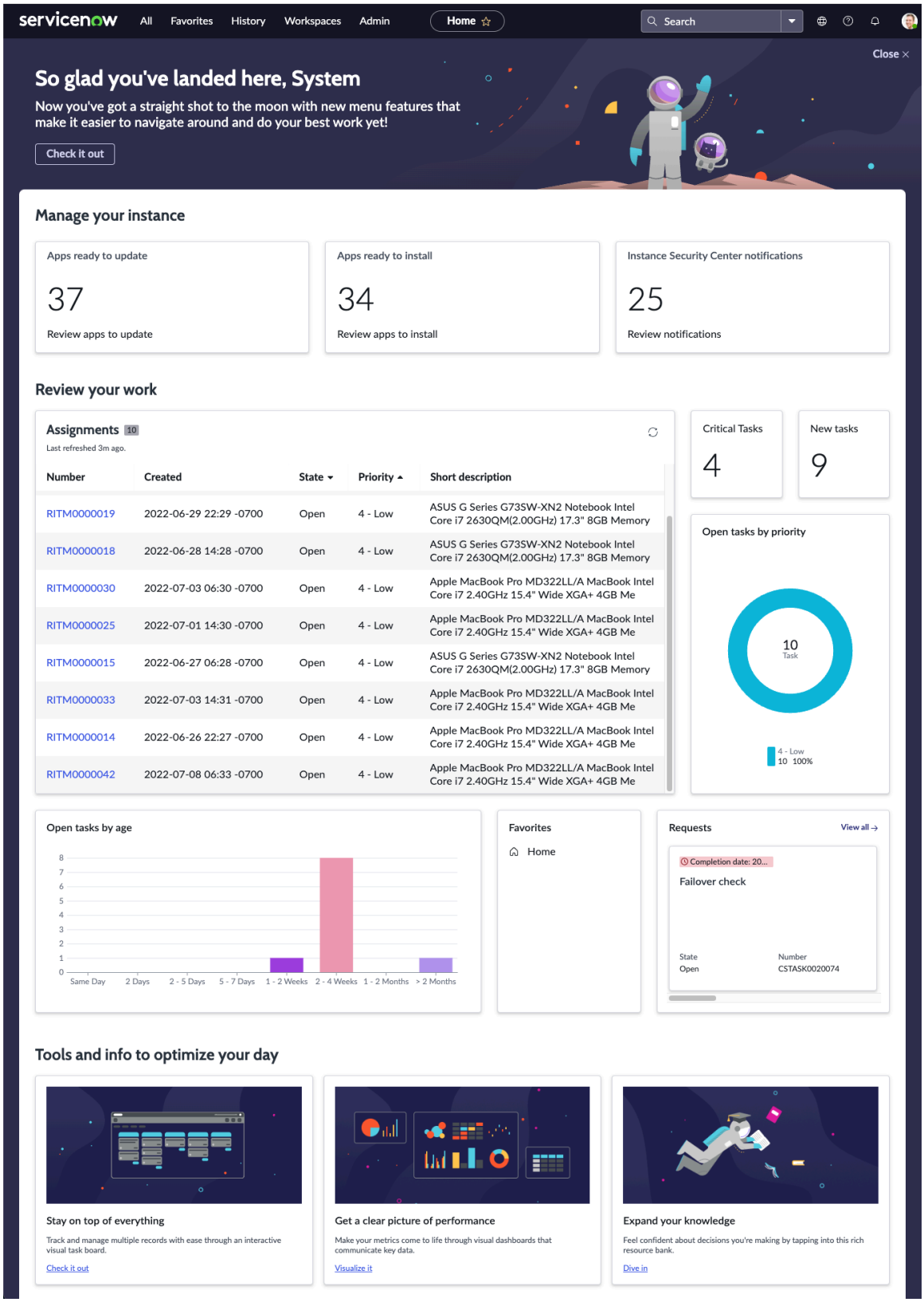
デフォルトの管理者ランディングページを使用して、管理者固有の作業を一目で確認し、オープンタスク、セキュリティの問題、承認など、注意が必要なアイテムを特定します。

管理者には、管理者のランディングページの自分用のバリアントが表示されます。管理者ランディングページには、次のアイテムを入れることができます。

- 更新バージョンが利用可能なインストール済みアプリの数
- 権利を所有しているものの有効化やインストールを行っていないアプリの数
- リアルタイムのセキュリティ通知
- アサインのリストと可視化
- 機能を学習するためのその他のリソース

自動翻訳

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



新規のお客様

San Diego で開始する新規のお客様、またはインスタンスで zBoot を実行したお客様は、インスタンスで ネクストエクスペリエンス UI が自動的に有効になります。これらのお客様には、 ネクストエクスペリエンス UI が自動的に有効になった状態のデフォルトのランディングページもあります。

自動翻訳

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

既存のお客様

以前のリリースからアップグレードする既存のお客様には、Next Experience UI を有効にしてもデフォルトのランディングページは表示されません。既存のお客様には、既存のスタートページ (ホームページまたはダッシュボード) が引き続き表示されます。既存のスタートページを利用することにより、管理者は Next Experience UI をオンにして、ユーザーが新しいユーザーインターフェイスの使用を開始できるようになり、管理者は、組織固有のランディングページを作成する時間を得られます。既存のお客様は、**glide.login.home** システムプロパティを変更することでデフォルトのランディングページを使用できますが、サブ製品インスタンスのデフォルトのランディングページでテストを実行して、現在のユーザーのニーズを満たすことを確認することをお勧めします。

でのアドミンユーザー機能の実行 ネクストエクスペリエンス

ネクストエクスペリエンスユーザーメニューのアドミン機能を使用して、ロールの昇格、ユーザーの代理操作、ワークスペースの構成を行います。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ユーザーメニュー
2. アドミン向けのユーザーメニューオプションを 1 つ選択します。

フィールド	説明
代理操作ユーザー	テスト目的で他の認証されたユーザーの代理操作を行い、代理操作ログを表示するオプション。詳細については、「ユーザーの代理操作を行う」を参照してください。
ロールを昇格	特権ロールに昇格して、現在のセッションの高セキュリティ設定の機能にアクセスするオプション。詳細については、「昇格された権限ロール」を参照してください。 **注:** admin ロールを付与されたユーザーは、特権ロールに昇格できません。ベースシステムアドミンのみを昇格させることができます。
ワークスペースを構成	リストまたはフォームに関連する構成に簡単にアクセスするための構成ページへの動的リンク。これらのアイテムは、ワークスペースにフォーカスがあるときにユーザーメニューに表示されます。 ◦ ワークスペースの構成:UI ビルダーでワークスペースを構成するためのリンク。 ◦ ページの構成:クラシック環境でページ要素を構成するためのメニュー。アイテムが動的に表示され、リストに関連するアイテムとフォームに関連するアイテムが表示されます。

自動翻訳

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

のカスタムメニューの構成 統一ナビゲーション

ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション内にカスタムメニューを作成し、ユーザーが生産性と効率を向上させるために必要なものだけを含めます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 統一ナビゲーションメニュー.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

統一ナビゲーション メニューフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	統一ナビゲーションメニューの名前。
メニューアクティブ	オンにするとアクティブになるメニュー。
順序	メニューが他のメニューの代わりに表示される順序。
アプリケーション	メニューのスコープ。デフォルトは [グローバル] です。
非表示のロール	このメニューが非表示になるロール。
表示されているロール	このメニューが表示されるロール。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. 統一ナビゲーション構成可能なメニュー項目を構成するには、[統一ナビゲーションメニュー] リストからメニューを選択します。
6. **[New** (新規)] を選択します。選択内容に応じて、フォームに [アプリケーション] または [モジュール] フィールドが表示されます。
7. フォームのフィールドに入力します。

統一ナビゲーション 構成可能なメニューアイテムフォーム

フィールド	説明
メニュー	新しいメニューアイテムを追加するメニューの名前。
タイプ	作成しているメニューアイテムのタイプ。 ◦ アプリケーション ◦ モジュール
アプリケーションまたはモジュール	メニューアイテムとして追加するアプリケーションまたはモジュール。
アプリケーション (スコープ)	メニューアイテムのスコープ。デフォルトは [グローバル] です。
順序	メニューアイテムがメニューリストに表示される順序。

自動翻訳

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

8. [**Submit** (送信)] を選択します。
9. [保存] または [更新] を選択します。
   新しいメニューが表示されます。表示されない場合は、[アクティブ] がマークされていることを確認してから、インスタンスを更新します。

[統一ナビゲーション ワークスペース] メニューへのワークスペースの追加

[ワークスペース] メニューにワークスペースを表示するように 統一ナビゲーション を設定します。

始める前に

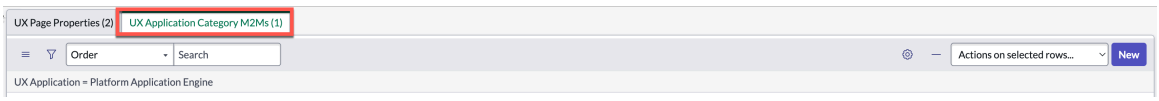
必要なロール：admin

このタスクについて

少なくとも 1 つのワークスペースにアクセスできる場合は、利用可能なワークスペースが 統一ナビゲーション に表示されます。複数のワークスペースにアクセスできる場合は、[ワークスペース] メニューに複数のワークスペースが表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
2. 統一ナビゲーションの [ワークスペース] メニューに追加するアプリケーションを選択します。
3. 関連リストで、[**UX** アプリケーションカテゴリ **M2M]** タブを選択します。



4. [UX アプリケーションカテゴリ M2M] リストで [新規] を選択します。

   注: [新規] ボタンは、選択したアプリケーションにアクセスできる場合にのみ表示されます。

5. [エクスペリエンスカテゴリ] 列で [ワークスペース] を選択します。
6. フォームのフィールドに入力します。

UX アプリケーションカテゴリ **M2M** フォーム

フィールド	説明
エクスペリエンスカテゴリ	統一ナビゲーションに追加されたエクスペリエンスのカテゴリ。[ワークスペース] を選択します。
アプリケーション	エクスペリエンスが適用されるアプリケーション。グローバルがデフォルトのアプリケーションであり、組織全体に適用されます。
UX アプリケーション	[ワークスペース] メニューに追加する UX アプリケーション。[ワークスペース] メニューに表示する ワークスペース を選択します。
順序	選択した ワークスペース が [ワークスペース] メニューに表示される順序。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このオプションは、*glide.ui.next_experience.workspace_sorting* システムプロパティが作成されると有効になります。詳細については、「統一ナビゲーションワークスペースメニューでワークスペースの順序を設定する」を参照してください。

7. [送信] を選択します。

統一ナビゲーションワークスペースメニューでワークスペースの順序を設定する

ワークスペースの順序を設定し、[統一ナビゲーションワークスペース] メニューでの表示方法を制御します。

始める前に

ワークスペースの順序付けを有効にするには、システムプロパティ *glide.ui.next_experience.workspace_sorting* を作成し、値を [注文済み] に設定する必要があります。詳細については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターフィールドに「`sys_ux_registry_m2m_category_list.do`」と入力し、 **Enter** キーを押します。
   [UX アプリケーションカテゴリ M2M] テーブルが表示されます。このテーブルは、アプリケーションとエクスペリエンスカテゴリの間の関連付けを保存するために使用されます。
2. [レコードのプレビュー] アイコンを選択します。 注文するワークスペースの
3. [レコードを開く] を選択して、UX アプリケーションカテゴリ M2M フォームを開きます。
4. [順序] フィールドに数値を入力します。

   注: 最も低い順序のワークスペースが [ワークスペース] メニューの最初に表示されます。

5. [**Update** (更新)] を選択します。

での検索の構成 ネクストエクスペリエンス

アドミニストレーターは、 ネクストエクスペリエンス 検索設定をカスタマイズできます。新しい検索可能なテーブルを追加するか、テーブルの検索結果に表示されるフィールドを変更するか、ワークスペースアプリケーションをユーザーの検索コンテキストメニューに追加します。

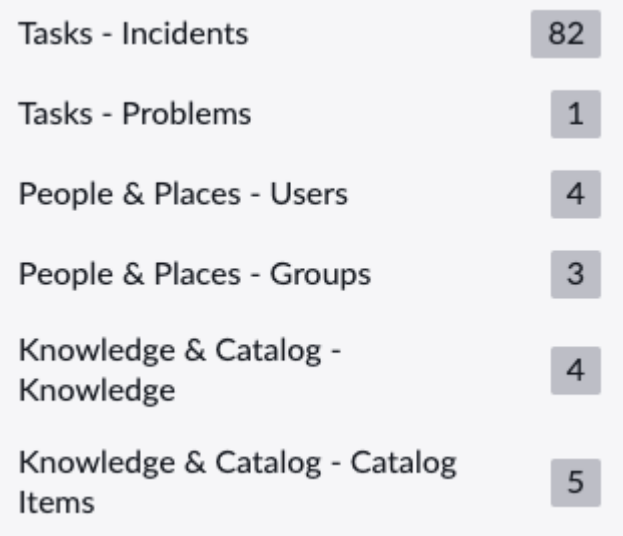
ネクストエクスペリエンス 検索は、 統一ナビゲーション ではデフォルトで有効になっています。

検索可能なテーブルの追加

検索ソースは、検索に含めるテーブルを指定します ネクストエクスペリエンス 。検索結果ページには、一致するレコードとその数がテーブルごとに表示されます。ユーザーはテーブルを選択して検索結果をフィルタリングし、選択したテーブルから一致するレコードのみを表示できます。

自動翻訳

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

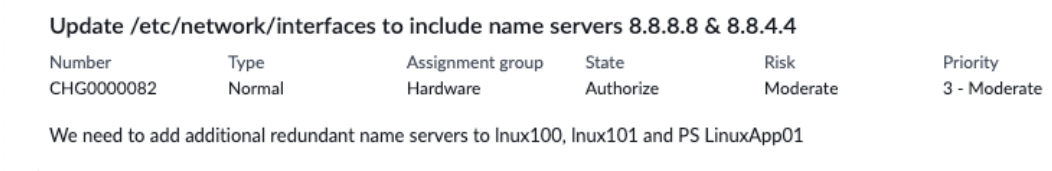


テーブルを ネクストエクスペリエンスで検索可能にするには、そのテーブルを新しい検索ソースとして追加します。この手順の詳細については、 の検索ソースの追加 ネクストエクスペリエンス .

ベースシステムでデフォルトで検索可能なテーブルのリストについては、次を参照してください。のデフォルトのグローバル検索ソース ネクストエクスペリエンス .

テーブルの各検索結果に表示されるフィールドを変更する

検索可能テーブルのtext_searchリストビューは、そのテーブルの各結果のタイトル、フィールドリスト、および説明を入力するために使用するフィールドを決定します。



システムがtext_searchリストビューのフィールドを使用して検索結果エントリを入力する方法については、「 テキスト検索ビューがテーブルのグローバル検索結果の形式を制御する 」を参照してください。

デフォルトの検索可能テーブルのベースシステムのtext_searchリストビューに含まれるフィールドのリストについては、 グローバル検索テーブルのデフォルトの表示フィールド を参照してください。

検索コンテキストメニューへのワークスペースアプリケーションの追加

検索コンテキストメニューを使用すると、ユーザーは利用可能なワークスペースアプリケーションとグローバル検索で検索結果を表示して開くことができます。

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

自動翻訳

ワークスペースアプリケーションを検索コンテキストメニューに追加するには、次を参照してください。 へのワークスペースアプリケーションの追加 統一ナビゲーション 検索コンテキストメニュー .

検索コンテキストメニューの使用の詳細については、次を参照してください。 でワークスペースアプリケーションを使用して検索結果を表示して開く ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション .

ネクストエクスペリエンスでの検索設定の詳細については、「グローバル検索による複数のテーブルからのレコードの検索 」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス でのカスタム通知の作成

ネクストエクスペリエンス で製品内通知のカスタムコンテンツを作成すると、ユーザーの作業に関する適切なコンテキストと情報が得られます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
アプリケーションとユースケースに対するカスタムのタイトルとメッセージ内容で、通知を作成します。ネクストエクスペリエンス の通知は、トーストバナーとして [通知] メニューに表示されます。

注: ネクストエクスペリエンス の通知は、従来の エージェントワークスペースではサポートされていません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > プロバイダー > 通知.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
送信時期	
トリガー	通知をトリガーするシステムアクション。通知は、レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に送信できます。
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 **注:** 通知と同じテーブルを共有するイベントのみを選択できます。 このフィールドは、[トリガー] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
テーブル	通知を受信するテーブル。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 - 重要]** に設定します。
受信者	
ユーザー	通知を受信するユーザー。 **注:** メッセージングチャネルの通知は、ServiceNow アカウント (sys_user プロファイル) を持つユーザーにのみ送信されます。コンシューマーと顧客の連絡先はゲストと見なされ、メッセージングチャネルで通知を受信することはできません。
フィールドに一覧表示される受信者	通知を受信するユーザーを含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。 **注:** このフィールドは、テーブルを選択した場合にのみ表示されます。
アクションが通知をトリガーした人物を含める	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。
イベントパラメーター 1 に一覧表示される受信者	Parm 1 にカンマ区切りの sys_id のリストが含まれているかどうかを選択するオプション。詳細については、「クラシックイベント」を参照してください。
イベントパラメーター 2 に一覧表示される受信者	Parm 2 にカンマ区切りの sys_id のリストが含まれているかどうかを選択するオプション
イベントパラメーター 1 からの受信者が格納されているテーブル	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル **注:** このフィールドは、[イベント Parm 1] を選択した場合にのみ表示されます。
イベントパラメーター 1 からの受信者が格納されているテーブル	受信者の sys_id を解決するために使用されるテーブル **注:** このフィールドは、[イベント Parm 2] を選択した場合にのみ表示されます。

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

フィールド	説明
高度なイベント条件	受信者が 3 つ以上のテーブルからのものである場合に選択するオプション。これらは動的条件です。

4. フォームコンテキストメニューで、[保存] を選択します。
5. [コンテンツ] タブを選択し、[新しいプロバイダーコンテンツ] を選択します。
6. コンテンツプロバイダーとして **[Next Experience]** を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

[通知 **Next Experience** のコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	通知のコンテンツの内部名。
通知	通知コンテンツを送信する通知トリガー。
有効	トリガーされたときに通知を送信するかどうかのオプション。
テーブル	通知を受信するテーブル。
ルーティング	Next Experience のルート
メッセージの見出し	メッセージの上部に表示される見出しのテキスト。[変数を選択] リストから、メッセージの見出しを含める変数を選択できます。
メッセージ	見出しに続くメッセージのセカンダリテキスト。[変数を選択] リストから、メッセージの本文を含める変数を選択できます。

Example

次の例は、あるインシデントの番号と簡単な説明を参照するカスタムのコンテンツを含む通知の値を示しています。

フィールド	値
名前	インシデントレコードの更新のコンテンツ
通知	インシデントレコード
有効	true
メッセージの見出し	${number} が変更されました
メッセージ	簡単な説明：${short_description}

8. [送信] を選択します。

タスクの結果
トリガーされると、通知を受信するように設定されたユーザーには、カスタムコンテンツを含む通知が ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション の [通知] メニューにバナーとして表示されます。

UI 通知の受信箱 [ui_notification_inbox] テーブルに、送信されたすべての通知とその受信者が一覧表示されます。

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

自動翻訳

Trouble?

重複した通知をユーザーが受信する場合は、通知トリガーにコンテンツプロバイダーが 1 つしかないことを確認してください。通知に ネクストエクスペリエンス とワークスペースコンテンツプロバイダーが両方入っている場合は、カスタムコンテンツのある ネクストエクスペリエンス 通知のみを通知トリガーから送信するように、ワークスペースコンテンツプロバイダーを削除します。

ネクストエクスペリエンス 製品内ヘルプ

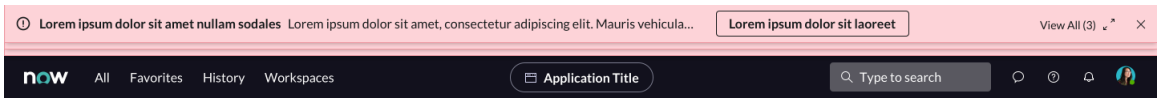
ネクストエクスペリエンス UI に表示される指示を提供すると、ユーザーを UI に誘導し、タスクに関する情報を提供するのに役立ちます。

製品内ヘルプを使用すると、UI に表示されるさまざまなタイプの指示を提供して、ユーザーの作業に役立てることができます。これらの手順には、ユーザーが表示している UI ページに関する情報、ロールに基づく埋め込みヘルプコンテンツ、UI のガイド付きツアーによるユーザーのオンボーディング、製品のセットアップ支援が含まれます。統一ナビゲーションオンボーディングに表示されるコンテンツを変更することも、独自のオンボーディングを作成することもできます。詳細については、「アダプションサービス」を参照してください。

ネクストエクスペリエンス バナーのお知らせ

バナーのお知らせを使用すると、計画済みメンテナンス、予定外の機能停止、または重要なイベント (ESPP 持ち株制度や福利厚生の登録など) を影響を受けるユーザーまたは全員に伝えることができます。特定のエクスペリエンスまたはすべてのエクスペリエンスをターゲットにすることができます。

> **注:** San Diego リリース以降、*glide.product.description* システムプロパティを更新する代わりにバナーのお知らせを設定します。



バナーのお知らせの次の側面を設定できます。

- 色とアイコンを使用して、お知らせのタイプとバナーのお知らせの重要性を伝えます。
- 情報へのリンクを提供したり、タスクを完了したりするためのリンクを提供します。
- 特定の時間のバナーのお知らせをスケジュールします。

> **注:** ユーザーがセッション中にバナーのお知らせを閉じても、そのお知らせがまだアクティブな場合は、ユーザーがログアウトして新しいセッションに戻ると、バナーのお知らせが再度表示されます。

ネクストエクスペリエンスバナーのお知らせの構成

バナーのお知らせを構成して、ユーザーがエクスペリエンスにいる間に重要な情報を伝達します。

始める前に

必要なロール:announcement_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** バナーのアナウンスメント お知らせを作成します。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

バナーのお知らせフォーム

フィールド	説明
見出し	バナーのお知らせのタイトルとして表示される、バナーのお知らせマッピングの一意の名前。 **注:** 見出しの文字数は 100 文字に制限されています。
まとめ	バナーのお知らせの見出しの下に表示される、オプションの追加バナーコンテンツ。 **注:** 要約の文字数は 200 文字に制限されています。
開始	バナーのお知らせが UI に表示され始める日時。
終了	バナーのお知らせが UI に表示されなくなる日時。
色	バナーのお知らせの重要性または緊急度を示す色。
リンクを追加	バナーのお知らせにリンクを提供するオプション。 **注:** リンクラベルの文字数は 50 文字に制限されています。 このオプションを選択すると、次のリンク構成フィールドが表示されます。 ◦ クリック動作:同じウィンドウで開いたときまたは新しいウィンドウで開いたときのリンクの動作。 ◦ ラベル:リンクとともに表示されるテキスト。 ◦ URL:リンクの URL。
却下不可	バナーをユーザーが却下できないようにするオプション。却下不可のバナーを閉じることはできません。
スタック不可	バナーをスタック不可にするオプション。スタックできないバナーは、バナーのお知らせ領域に個別に表示されます。
表示	バナーのお知らせの表示範囲 (ログインしているすべてのユーザー、特定のロールまたはグループを持つユーザー、または匿名ユーザーとすべてのログインユーザーのいずれか)。
アイコン	バナーのお知らせの緊急度またはカテゴリを表すアイコン。たとえば、炎のアイコンは緊急度

自動翻訳

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

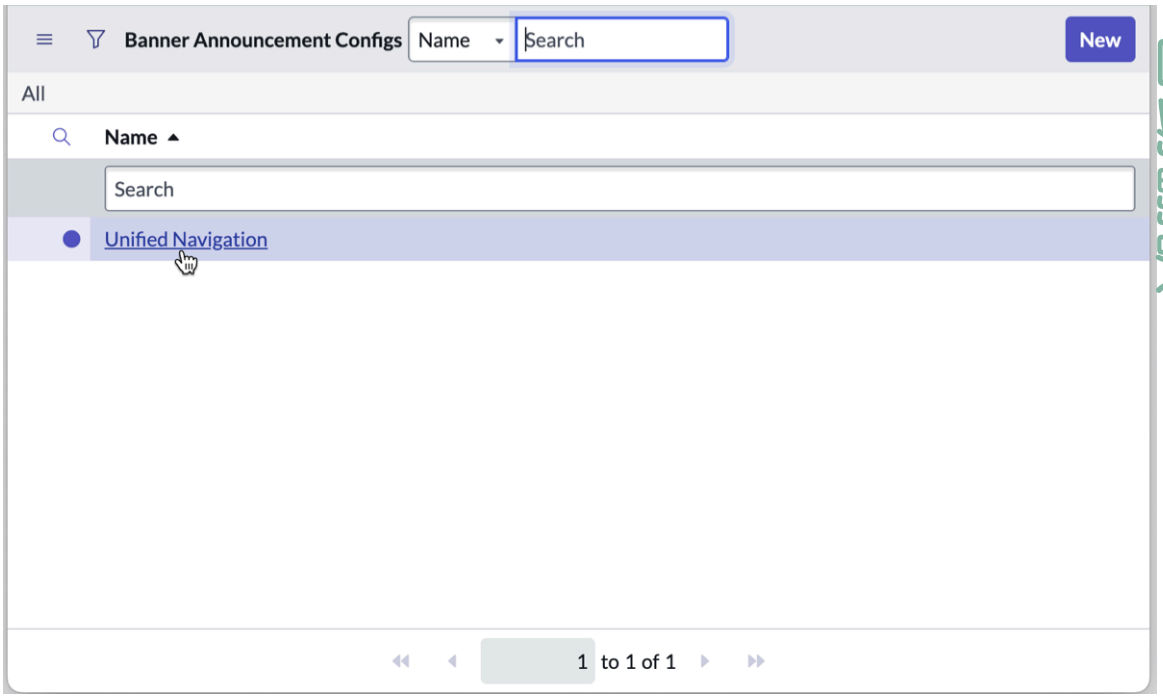
フィールド	説明
	の高まりを示し、卒業キャップアイコンは継続的な学習の機会を通知できます。
アイコンのツールヒント	アイコンを説明するテキスト。
コンテンツの位置	バナーコンテンツの水平位置のオプション。

4. フォームヘッダーを右クリックし、**[Save** (保存)] を選択します。
   [構成に関連 (Associated to Configurations)] 関連リストがフォームの下部に表示されます。
5. [構成に関連済み] 関連リストで、[新規] を選択します。

[構成に関連付け] 関連リスト

6. [アナウンスメント構成] フィールドで、[リストから参照] アイコン
7. [バナーのアナウンスメントの構成] リストから [統一ナビゲーション] を選択します。

バナーのアナウンスメントの構成リスト



8. オプション: [バナーのお知らせのマッピング] フォームで、バナーのお知らせのマッピングの順序を設定します。
   バナーのアナウンスメントマッピングの順序が低いほど、バナーのアナウンスメントマッピングの優先度が高くなります。
9. [バナーのお知らせマッピング] フォームで、[送信] を選択します。
10. [バナーのお知らせ] フォームで、[更新] を選択します。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンスピッカーの詳細

ネクストエクスペリエンス スコープピッカーを使用すると、インスタンス全体で一貫したスコープを簡単に選択できます。

スコープ選択メニューアイコン (は、アプリケーション、ドメイン、および更新セットのスコープピッカーへのアクセスを提供するロールを持つユーザーの 統一ナビゲーション に表示されます。

グローバルでないアプリケーションスコープでは、スコープセレクターメニューアイコン (に赤い円が表示されます。

インスタンスツールアイコン ( ) では、アプリケーションスコープと現在の更新セットが、 統一ナビゲーション内の他のツールアイコンの下に横の行で表示されます。この機能を有効にするには、*glide.ui.next_experience.instance_tools_disabled* というシステムプロパティを作成し、 **False** に設定する必要があります。この機能を有効にすると、スコープセレクターアイコンは非表示になります。

- アプリケーションスコープ:アプリケーション開発者は、変更が適用されるアプリケーションを表示および選択できます。詳細については、「アプリケーションスコープ」を参照してください。
- ドメインスコープ:ユーザーがアクセスできるものを定義します。ドメインスコープピッカーは、ドメインセパレーションにアクセスできるユーザーだけに表示されます。詳細については、「ドメインスコープ」を参照してください。
- 更新セット:アドミンユーザーがカスタマイズを作成および追跡するための更新セットを選択できるようにします。詳細については、「更新セットの管理」を参照してください。
- 暗号化モジュールセレクター:複数の暗号化モジュールを持つユーザーが、データを入力するときにモジュールを選択できるようにします。このピッカーは、*com.glide.kmf.global* システムプロパティでキー管理フレームワークが有効になっていて、システムプロパティの *glide_encryption.cle_replatforming_with_kmf_sys_prop* が **opt_in** に設定されている場合、暗号化コンテキストセレクターの代わりに表示されます。詳細については、「暗号化モジュールを作成する」を参照してください。

スコープセレクターメニューのキーボードショートカット

スコープセレクターメニューのキーボードショートカットを追加して、キーボードを使用してスコープセレクターをナビゲートできるようにします。

スコープセレクターメニューのキーボードショートカットを設定する必要があります。これらはデフォルトでは利用できません。

注: 以下の各ピッカーには、アドミニストレーターが作成する必要がある 2 つのシステムプロパティが含まれています。最初のフィールドの [値] フィールドは true に設定する必要があります。2 番目の [値] フィールドは、ピッカーのキーボードコンボに設定する必要があります。

スコープセレクターメニューのキーボードショートカット

ピッカー	プロパティ	デフォルトのキーショートカット
アプリケーション	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.key_combo	Ctrl + Alt + A

自動翻訳

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

スコープセレクターメニューのキーボードショートカット (続く)

ピッカー	プロパティ	デフォルトのキーショートカット
ドメイン	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.key_combo	Ctrl + Alt + D
更新セット	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.key_combo	Ctrl + Alt + U

ネクストエクスペリエンス クライアントサイドスクリプティングのグローバル変数

ネクストエクスペリエンス グローバル変数は、 ネクストエクスペリエンス がページに適用されるかどうかを判断するためにクライアントスクリプトで使用されます。

NOW.isUsingPolaris
: 現在のページにネクストエクスペリエンスが適用されている場合は **true** を返します。

NOW.isPolarisWrapper
: ページがネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーションで実行されている場合は **true** を返します。このグローバル変数は、 統一ナビゲーションにのみ存在します。

  統一ナビゲーション の詳細については、「ネクストエクスペリエンス 統一ナビゲーション の使用」を参照してください。

クライアントスクリプト:

```
// Reload the current page in the unified navigator if not currently in
 the unified nav
if (NOW.isUsingPolaris && (!top.NOW || top.NOW.isPolarisWrapper !==
 "true")) {
    var currentPath = window.location.pathname + window.location.search;
    top.window.location.href = "/now/nav/ui/classic/params/target/" +
 encodeURIComponent(currentPath)
}
```

関連情報

PolarisUI API - スコープ対象

ネクストエクスペリエンス システムプロパティ

ネクストエクスペリエンス UI に関連するシステムプロパティのリスト。

ネクストエクスペリエンス **UI** システムプロパティ

プロパティ	タイプ	デフォルト値	説明
glide.ui.polarisberg	true | false	true	ネクストエクスペリエンス内のリストとフォームのコア UI スタイルを無効にします。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス UI システムプロパティ (続く)

プロパティ	タイプ	デフォルト値	説明
glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode	true | false	true	クラシック環境のダークテーマを除外します。
glide.ui.polaris.dark_themes_enabled	true | false	true	ダークテーマを有効にします。
glide.ui.polaris.experience	true | false	true	プラットフォームで統一ナビゲーション エクスペリエンスを有効にします。
glide.ui.polaris.global_search	true | false	true	ヘッダーの 統一ナビゲーション 検索機能を切り替えます。
glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist	文字列	["tinyId"]	[履歴] メニューから重複する URL を削除するときに無視する URL パラメーター。
glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style	true | false	true	リストセルでハイライト表示される値のスタイルを有効にします。false の場合、リスト内の値の横にドットが表示され、値の上にハイライト表示の色が表示されます。
glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image	true | false	true	レコードのない画面が選択されたときに表示されるグラフィックを非表示にします。

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス UI システムプロパティ (続く)

プロパティ	タイプ	デフォルト値	説明
			注: このシステムプロパティは、コア UI にのみ適用されます。
glide.ui.polaris.menus	true | false	true	ヘッダーの 統一ナビゲーション メニューを切り替えます。 注: false が必要な場合は、特定のロールのメニューを非表示にすることをお勧めします。
glide.ui.polaris.login.show_illustrations	文字列	true	デフォルトのログインページで説明的なグラフィックの表示を有効にします。
glide.ui.polaris.login.style.background	RGB カラー		ログインの背景色を変更します。
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_begin	RGB カラー		ログインの背景グラデーションの開始時の色を変更します。
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_end	RGB カラー		ログインの背景グラデーションの末尾の色を変更します。
glide.ui.polaris.login.style.mountain_primary	RGB カラー		ログインマウンテングラフィックの原

自動翻訳

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

ネクストエクスペリエンス **UI** システムプロパティ (続く)

プロパティ	タイプ	デフォルト値	説明
			色を変更します。
glide.ui.polaris.login.style.mountain_secondary	RGB カラー		ログイン マウンテン グラフィックのセカンダリ色を変更します。
overview_help.visited.navui	文字列	true	ユーザーがネクストエクスペリエンス UI を使用して初めてインスタンスにログインしたときに、オンボーディングのポップアップを表示するかどうかを決定します。
glide.ui.polaris.nav_filter_accuracy_score	整数	75	統一ナビゲーションメニューでフィルタリングの精度を制御します。数値が大きいほど、より正確に一致する必要があります。値 100 は、完全一致が必要であることを意味します。

自動翻訳

でのインスタンスのパフォーマンスの測定 ネクストエクスペリエンス

クライアントインタラクションテーブルを使用して、最近アクセスした ネクストエクスペリエンス ページのパフォーマンスベースの情報 (UI のロード時間など) を表示します。

主なメリット

- インスタンスのパフォーマンスを積極的に監視し、この情報を最大 7 日間表示します。
- UI のロード時間が遅いなどのパフォーマンスの問題を特定して調査します。
- サーバーの応答時間を表示します。

次の表に、クライアントインタラクションテーブルで表示できるパフォーマンスデータを示します。このテーブルを見つけるには、次に移動します: **All** (すべて) > システムログ > クライアントインタラクション.

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

ネクストエクスペリエンス クライアントインタラクションテーブル

ヘッダーアイテム	説明
作成日時	レコードが作成された日時。
合計 UI 時間	ページのロードにかかる時間 (ミリ秒)。
コンテンツのダウンロード時間	コンテンツがサーバーからクライアントに到達するまでにかかる時間 (ミリ秒)。
UXF 画面ルート	指定されたエクスペリエンスのページをロードするために使用されるルート。たとえば、リストまたはフォームからページにアクセスしている場合は、[クラシック] が表示されます。ワークスペースにアクセスしている場合は、 UI ビルダー で定義されているルートが表示されます。
リファラー	アクセスされる URL。
アプリケーション	URL が属するアプリケーション。
タイプ	測定されている相互作用。タイプオプションは次のとおりです。 • PAGE_LOAD:インタラクションがページ全体のロードであったことを示します。 • NAVIGATION:インタラクションが単一ページのアプリケーション内でルーティングされたことを示します。 • ページ内:ページ内のインタラクションにかかった時間、および限られたインタラクションでキャプチャされた時間を示します。
中断	ページロード中断のタイプと中断のタイプに関する情報。中断がなかった場合、レコードには何も表示されません。ページのロードの中断は、合計 UI 時間のメトリクスに影響を与える可能性があります。
[Name (名前)]	ページ内インタラクションのコンテキスト情報。
データ	ページ内インタラクションのコンテキスト情報。

サーバーの応答時間の表示

クライアントインタラクションテーブルを使用して、 ネクストエクスペリエンス インスタンスに関連付けられているサーバーの応答時間を表示します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムログ > クライアントインタラクション.
2. 統一ナビゲーションバナーフレーム内の [カスタマイズされたリスト] アイコン ([を選択します。

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

自動翻訳

3. [利用可能] 列からインタラクション ID を選択し、[選択済み] 列に移動します。
4. [**OK**] を選択します。
   クライアントインタラクションテーブルが再ロードされて変更が表示されます。
5. 調査する URL のインタラクション ID をコピーします。
6. フィルターナビゲーターから、検索フィールドに「syslog_transaction.list 」と入力します。
7. トランザクションテーブルから、バナーフレーム内のリストのカスタマイズアイコン (リストの) を選択します。
8. [利用可能] 列から [クライアントインタラクション ID] を選択し、[選択済み] 列に移動します。
9. [**OK**] を選択します。
10. [トランザクションログ] リストで、クライアントインタラクション ID を選択し、インタラクション ID を [検索] フィールドに貼り付けます。
11. **Enter** キーを押します。
    その特定のインタラクションのサーバー応答時間が表示されます。

Workspace UI

ワークスペース UI は、新しい作業方法でエージェントの効率を高めて、カスタマーエクスペリエンスを向上させます。

概要

容易に解決できるように構築されたワークスペースを使用して問題をより迅速に解決します。単一のビューから、フルコンテキスト、分析、AI 支援による推奨事項を取得します。

Workspace UI

エージェントの効率向上

最適化された直感的なレイアウトで複数の問題を同時に処理します。

迅速な解決

機械学習を利用した自動提案により、問題を迅速に解決します。

重大なインシデントの予測

問題の頻度と影響度に基づいて、潜在的な重大インシデントを通知します。

エージェントの可視化の向上

ライブアクティビティフィードと分析により、最新情報を常に把握し、重要なインサイトを得ることができます。

ワークスペースでの作業に関する考慮事項	ワークスペースで作業する	構成可能ワークスペースの構成
従来のワークスペース および での作業に関する考慮事項構成可能ワークスペース	ワークスペースの概念と機能について説明します。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。

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

自動翻訳

構成可能ワークスペースへの移行	従来のワークスペースの構成	
構成可能ワークスペースに移行します。	環境、ツール、およびユーザーアクセスを構成します。	

トラブルシューティングとサポート

- で質問や回答をする ワークスペース コミュニティフォーラム
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ドキュメント ワークスペース ナビゲーション

作業している ワークスペース の種類に応じて、どのコンテンツが適用されるかを確認します。

従来のワークスペース または構成可能ワークスペース

ワークスペースを構成するときは、 従来のワークスペース と 構成可能ワークスペースのどちらを構成するかを決定する必要があります。 従来のワークスペース と 構成可能ワークスペース は、 ワークスペース の作成方法を説明する用語です。従来のワークスペースはクラシック環境を使用して作成され、構成可能なワークスペースはクラシック環境の UI ビルダー (UIB) および一部の構成を使用して作成されます。従来のワークスペースで UIB を使用することはありません。

どのドキュメントが自分に適用されるかを判断する

- ワークスペースでの作業:ワークスペースへのオリエンテーション。このセクションは、 従来のワークスペース と 構成可能ワークスペースの両方のユーザーに適用されます。
- の設定 構成可能ワークスペース: 構成可能ワークスペースの設定をガイドするコンテンツ。このコンテンツは 構成可能ワークスペースにのみ適用されます。
- 構成可能ワークスペースへの移行:構成可能ワークスペースで従来のワークスペース構成を再作成する手順を説明するコンテンツ。
- 従来のワークスペースの設定: 従来のワークスペース クラシックリストとクラシックフォーム、および 構成可能ワークスペースの一部の構成を設定する方法をガイドするコンテンツ。

> **注:** クラシックリストやクラシックフォームで行った変更は、 従来のワークスペース や 構成可能ワークスペースに影響を与える可能性があります。

での作業 ワークスペース

ServiceNowワークスペースについて理解します。

ワークスペースは、エージェント、ケースマネージャー、ヘルプデスクプロフェッショナル、およびマネージャーに、顧客の質問に回答し、顧客の問題を解決するのに役立つツール群です。ServiceNow には多数のワークスペースがあり、それぞれが特定のユーザーを対象としています。たとえば、内部または外部の顧客の問題を解決する Tier 1 エージェント向けのワークスペースがあります。

ワークスペースには、エージェントが問題を検索、調査、解決するために必要なすべてのツールが含まれています。 ServiceNow は、問題タイプごとに異なるワークスペースを提供します。たとえば、IT Service Management ワークスペース (ITSM) を使用するエージェントは、IT の問題を追跡

自動翻訳

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

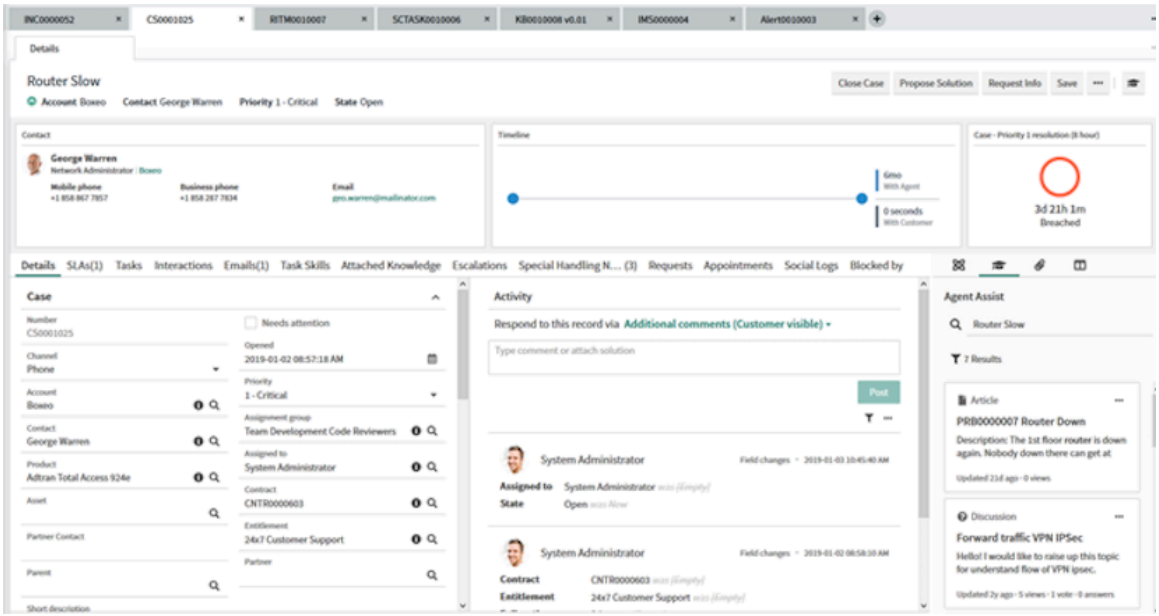
して解決します。カスタマーサービス管理ワークスペース (CSM) を使用するエージェントは、顧客の要求を満たすためにコンピューターハードウェアを送信するなど、顧客のケースを解決します。

ワークスペースの概要

主要な機能

一元化されたビュー

エージェントは、問題に関連する詳細をすべて 1 箇所で確認できます。

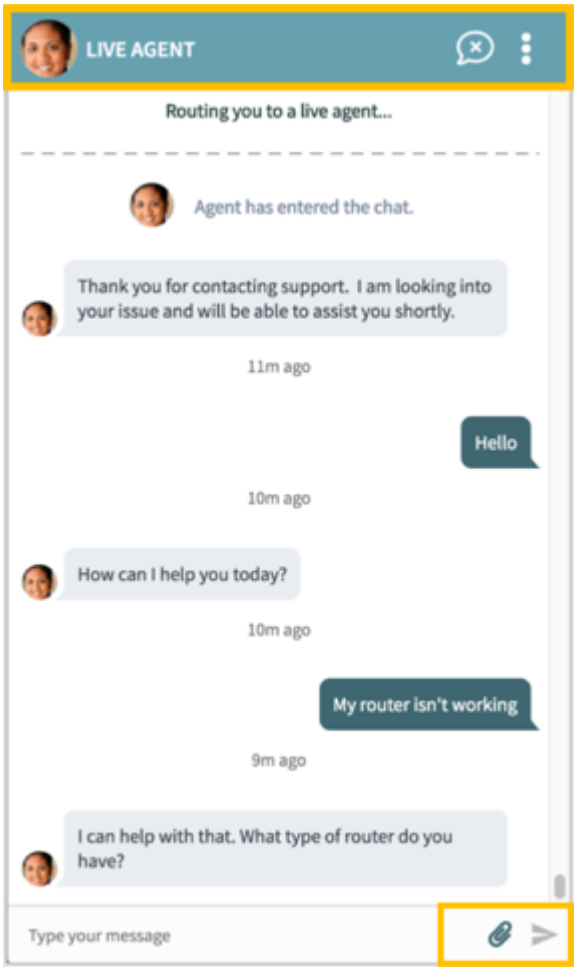


連携されたコミュニケーションチャネル

エージェントはエージェントチャットや電話を使用して、同じインターフェイス内で顧客とリアルタイムにやり取りできます。

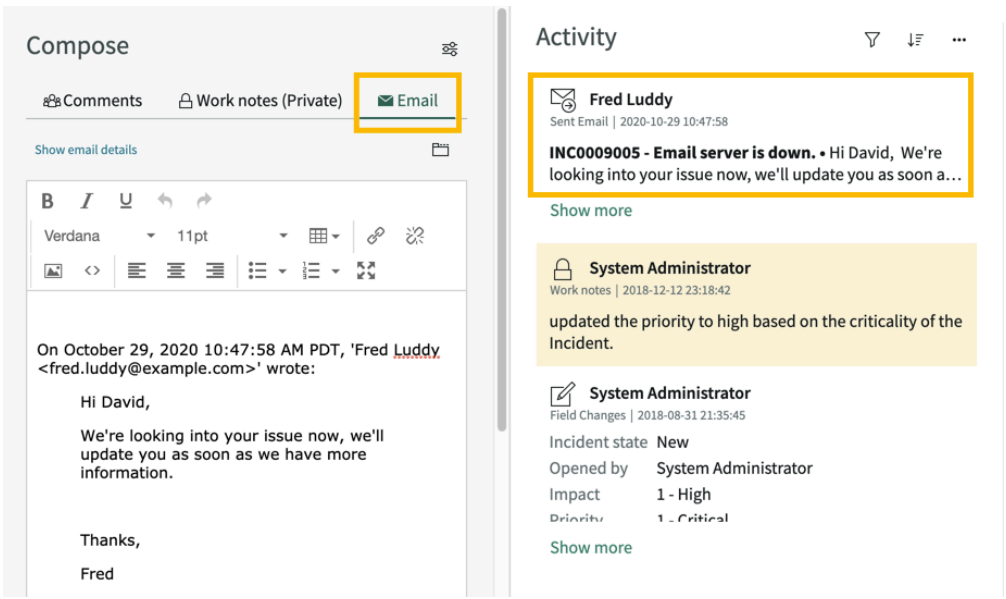
自動翻訳

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



統合メールクライアント

エージェントは、メールを並べて読んだり返信したりできます。

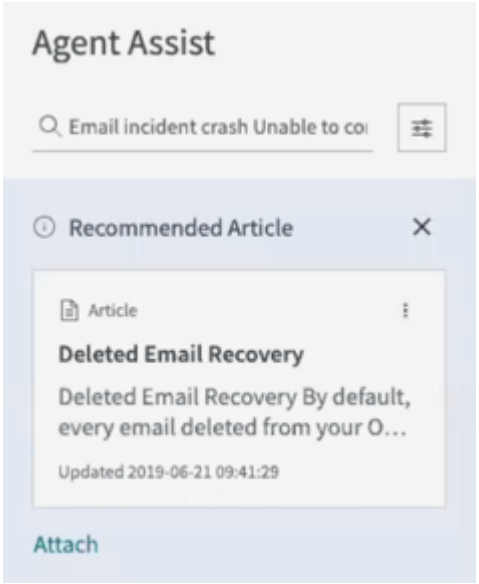


エージェントアシスト

エージェントは人工知能が支援する推奨事項を使用して、ケースとインシデントをより迅速にクローズできます。

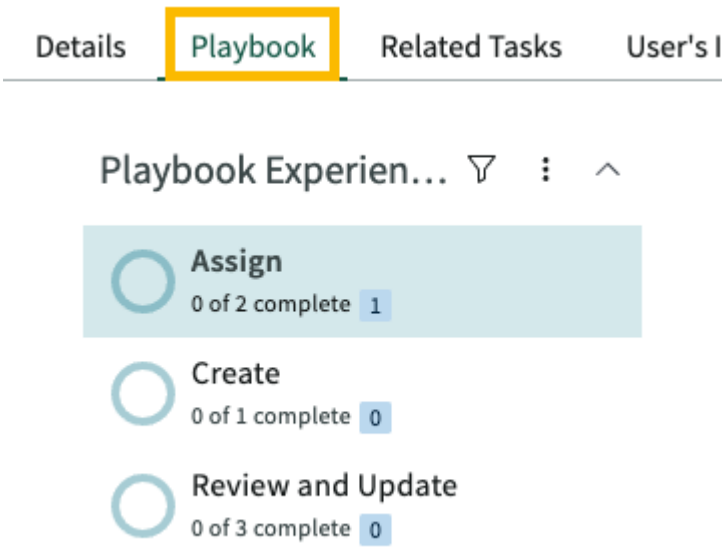
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



Playbook

エージェントはシンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを完了できます。



Dynamic Translation (動的翻訳)

文字列、テキストエリア、ワイドテキストの動的翻訳のサポートは、ワークスペースで利用できます。

サポートされていない機能

ガイド付きツアー

ガイド付きツアーは ワークスペース ではサポートされていません。

ワークスペース の概要

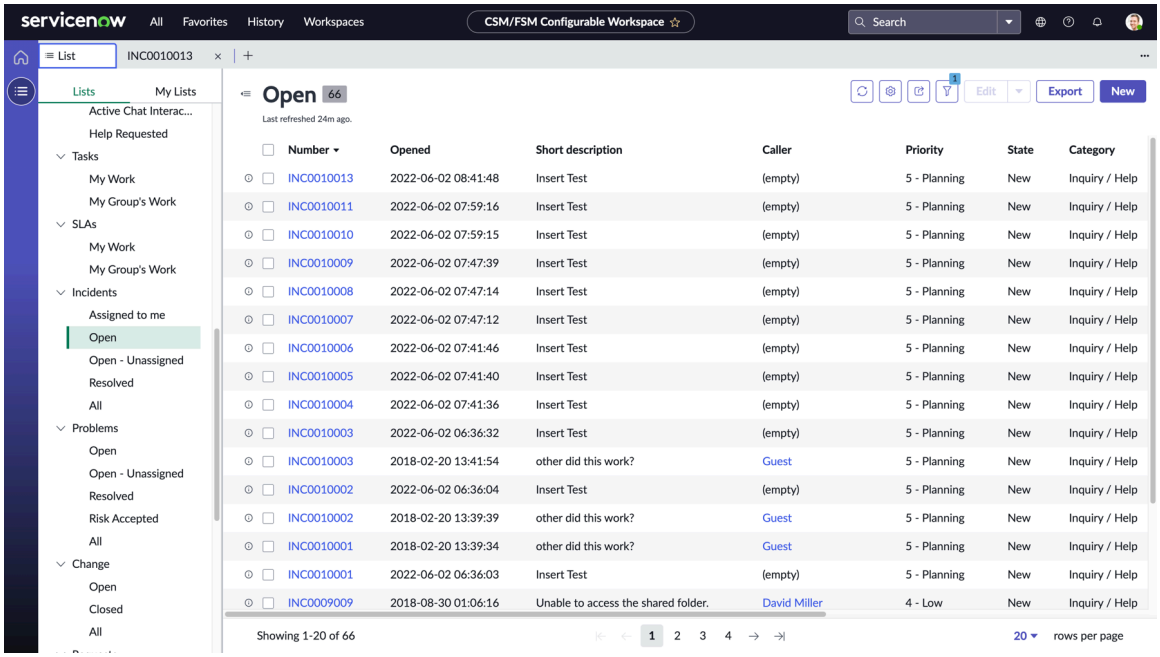
ワークスペースの概要について学び、設定して組織で使用する方法を理解します。

ワークスペースの詳細

ワークスペースは、階層 1 エージェントがすべてのタスクタイプに対応し、問題の全コンテキストを表示し、問題の解決に適切な推奨事項を取得するために使用する単一ペインのビューです。

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

自動翻訳



ワークスペース を使用すると、エージェントは複数の問題をタブ形式で同時に開くことができます。エージェントは、別の画面に移動することなく各問題の間をすばやく移動できます。リボンを使用して問題に関する有用な概要情報を取得し、アクティビティストリームを使って要求者とやり取りしたり、エージェントと要求者のやり取り履歴を表示したりできます。右側のサイドバーには、エージェントが問題を解決するのに役立つ推奨事項を自動的に表示します。

エージェントは、ワークスペースで次のビューを使用します。

- ランディングページ：エージェントがワークスペースを開いたときに最初に表示されるページで、エージェントが対応可能な問題を表示する。たとえば、エージェントはランディングページを参照することで、未解決の問題の数と自分にアサインされている作業を確認できます。
- リストビュー：すべてのケース、オープンケースのみ、自分のケースのみなどをエージェントが確認するために使用する、データベース内のすべてのレコードのフィルター済みリスト。エージェントはこのビューを使用して、対応する問題を見つけます。
- レコードビュー：エージェントが問題に対応するために使用するビュー。このビューでは、詳細なレコード情報と、問題の解決や要求者とのやり取りを行う方法に関する提案が表示されます。
- エージェントチャット：エージェントが要求者とチャットすることができます。受信したチャット要求を適切なエージェントに自動的にルーティングします。

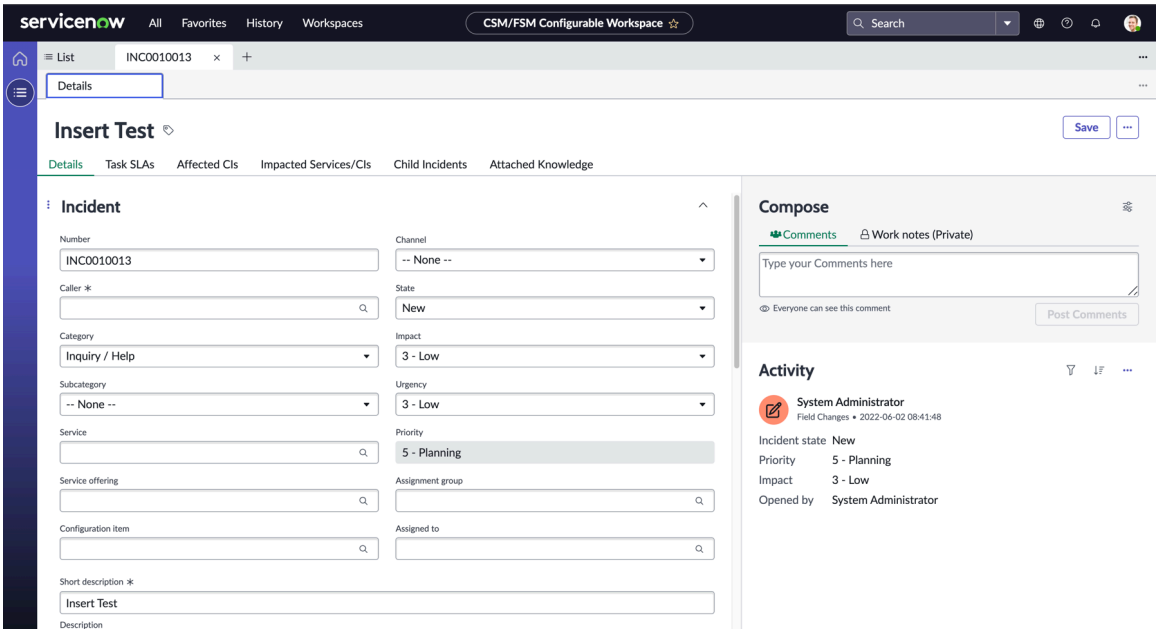
主な機能

一元化されたビュー

エージェントは、問題に関連する詳細をすべて 1 箇所で確認できます。

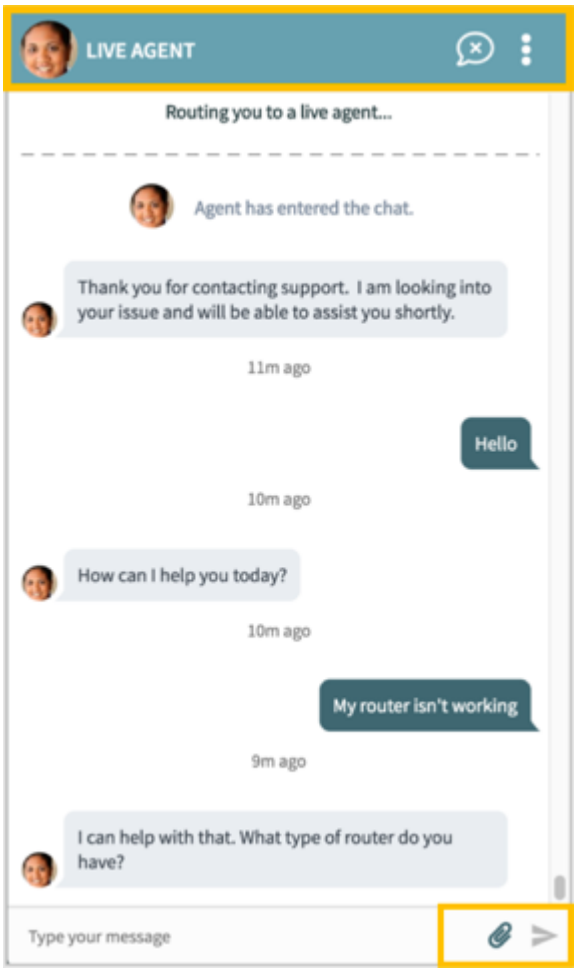
自動翻訳

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



連携されたコミュニケーションチャネル

エージェントはエージェントチャットや電話を使用して、同じインターフェイス内で顧客とリアルタイムにやり取りできます。

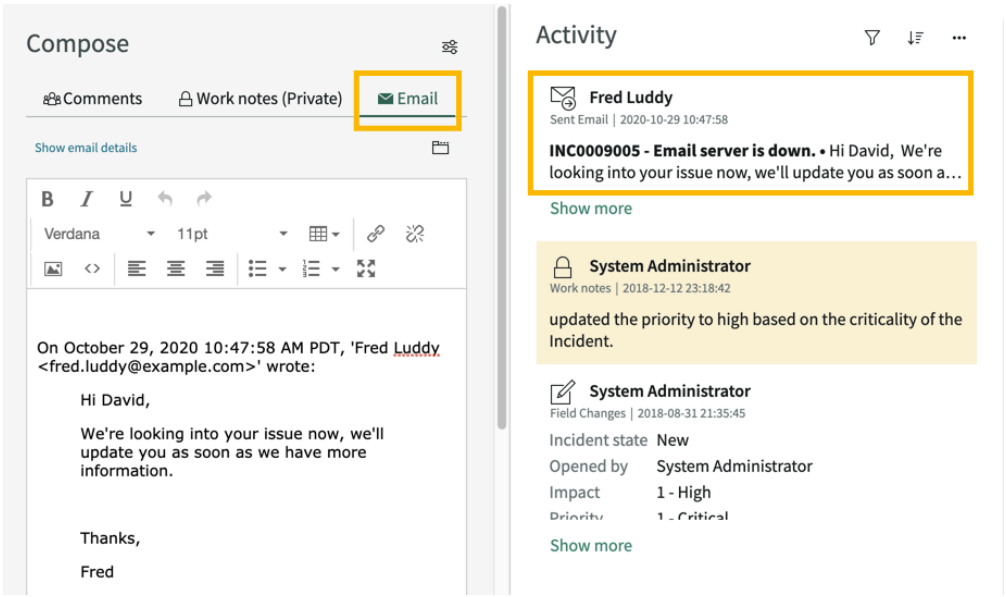


統合メールクライアント

エージェントは、メールを並べて読んだり返信したりできます。

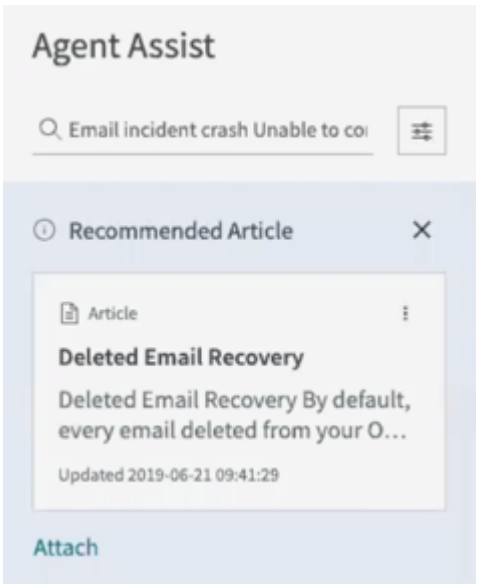
自動翻訳

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



エージェントアシスト

エージェントは人工知能が支援する推奨事項を使用して、ケースとインシデントをより迅速にクローズできます。

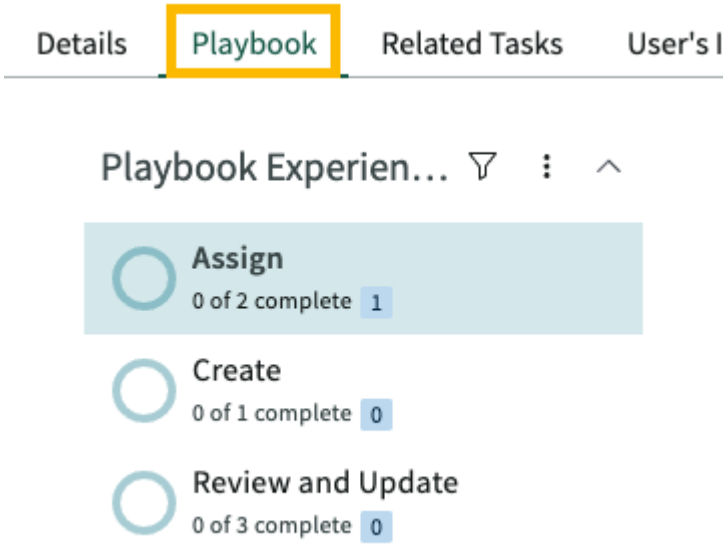


Playbook

エージェントはシンプルなタスク指向のビューでビジネスプロセスワークフローを完了できます。

自動翻訳

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



ワークスペースタブの並べ替え

エージェントは、タブをクリックしてドラッグするか、**Ctrl + Shift** キーと方向矢印キーを使用して、自分の好みや作業スタイルに合わせてタブを並べ替えることができます。

ワークスペースタイプ

すべてのワークスペースで、エージェントは問題を見つけて解決し、解決策を要求者に伝えることができます。各ワークスペースは、エージェントが作業する問題の種類に合わせて調整されます。ServiceNow が提供するワークスペースのリストについては、「ワークスペースのリスト」を参照してください。

アクセシビリティ

アクセシビリティにより、エージェントはショートカットを使用してワークスペースリスト内を移動できます。

リストのキーボードショートカット

←または→	セル間を移動します。
↑または↓	行間を移動します。
次のページまたは次のページ	最初または最後の行に移動します。
[ホーム] または [終了]	行の先頭または最後のセルに移動します。
Enter キーまたはスペースバー	フォーカスを個々のセルに変更します。セル内を移動するには、Tab キーを使用します。
Escape	フォーカスをセルからリストに戻します。

ワークスペースのブラウザーサポート

重要: 重要なパフォーマンス上の問題があるため、ServiceNow では Internet Explorer 11 から移行することをお勧めします。詳細については、「KB0683275」を参照してください。

次のステップ

次の場合は、次にこれを実行します。

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

自動翻訳

- システム管理者：ワークスペースの設定を開始
- エージェント：ワークスペースの使用を開始

ワークスペースのリスト

特定のユーザーと問題を対象に ServiceNow が提供するすべてのワークスペースのリスト。

ワークスペースは、エージェント、ケースマネージャー、ヘルプデスク担当者、その他マネージャーが、顧客の質問に回答し、顧客の問題を解決する際に役立つツール群です。ServiceNow には多くのワークスペースがあり、それぞれが特定のユーザーと問題を対象としています。

ワークスペースのリスト

ワークスペース

ワークスペースは、ServiceNow プラットフォームで利用可能なデフォルトのワークスペースとして機能し、ServiceNow が提供するターゲットワークスペースの基盤を提供します。

監査ワークスペース

監査ワークスペースは、監査スーパーバイザーと監査人が全体的な監査のタイムラインとステータスを表示し、エンゲージメントの予算とリソースを追跡して、優先度の高い観察事項と問題をトレースし、継続中のコントロールテストと監査タスクの進捗状況を監視するための単一ペインビューです。

クラウドディスカバリーワークスペース

クラウドディスカバリーワークスペースは、組織のクラウドオペレーションを管理するための包括的なソリューションを提供します。

CMDB ワークスペース

CMDB ワークスペースは、効率的で一元的な最新化された作業方法です。CMDB ワークスペースを使用すると、CMDB の検索と探索、健全性と最近のアクティビティの調査を行い、組織内のタスクをサポートするためのさまざまな CMDB ダッシュボードとツールにアクセスすることができます。

コンプライアンスワークスペース

コンプライアンスワークスペースは、ポリシー、コントロール目標、コントロール、問題、およびポリシー例外に関連するすべてのタスクを管理できる統一されたインターフェイスです。

Continuous Authorization and Monitoring

継続的な承認と監視では、リスク管理フレームワーク (RMF) で定義されている 7 つのステップを採用して、セキュリティ体制について十分な情報に基づいた意思決定を行うことができます。

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

CSM 構成可能ワークスペースは、顧客の質問に回答し、顧客の問題を解決するために必要なツールをエージェントに提供するユーザーインターフェイスです。

デジタルポートフォリオ管理ワークスペース

ServiceNow デジタルポートフォリオ管理 (DPM) ワークスペースを使用して、単一の場所からすべてのソリューション (サービス、サービスオファリング、ビジネスアプリケーション、アプリケーションサービス) を管理および維持します。DPM は ServiceNow プラットフォーム全体からデータを取得するため、所有しているソリューションまたは関心のあるソリューションのコンテキストで影響を把握できます。

DEX アプリケーションとデバイスヘルス

DEX アプリケーションとデバイスヘルスは、デジタルワークプレイスのパフォーマンス、セキュリティ、コンプライアンスの監視に特化した一元化されたワークスペースです。

自動翻訳

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

エンタープライズアーキテクチャワークスペース

エンタープライズアーキテクチャワークスペースは、アプリケーションポートフォリオ管理 (APM) アプリケーションの一部です。このワークスペースは、ポートフォリオを効率的に管理するのに役立つ複数のビューを備えた統一インターフェイスです。これらのビューを使用して、タスク、インサイト、注意が必要なタスク、ポートフォリオの健全性、およびダッシュボードを最新の状態に保つことができます。

Platform Analytics (プラットフォームアナリティクス) ワークスペース

プラットフォームアナリティクスワークスペースは、すべてのネクストエクスペリエンスアナリティクスを管理するためのアナリティクスセンターを提供します。

リソース管理ワークスペース

リソース管理ワークスペースは、リソースマネージャーがすべてのリソースのすべての作業を一元的に表示するのに役立ちます。

ITSM のサービスオペレーションワークスペース

サービスオペレーションワークスペースは、複数の IT Service Management および IT Operations Management (ITOM) ワークフローにおいて統一されたエクスペリエンスを提供する、構成可能なワークスペースです。ITSM のサービスオペレーションワークスペースの簡単に操作できるインターフェイスを使用して、エージェントエクスペリエンスを構成します。

ITOM のサービスオペレーションワークスペース

サービスオペレーションワークスペースは、複数の IT Operations Management (ITOM) ワークフローに統一されたエクスペリエンスを提供する構成可能なワークスペースです。サービスオペレーションワークスペースの簡単に操作できるインターフェイスを使用してエクスペリエンスを設定します。

Vendor Management Workspace (ベンダー管理ワークスペース)

ベンダー管理ワークスペースを使用して、会社のベンダーのパフォーマンスを監視し、すべてのベンダー関連情報を管理します。ベンダーメトリクスを作成するために、構成可能な重要業績評価指標 (KPI) を使用してベンダーのパフォーマンスを評価します。

ITSM のワークフォース最適化

ITSM のワークフォース最適化を使用して、1 つの場所から従業員の生産性を管理および維持します。このアプリケーションを使用すると、チームのスキルとスケジュールを効率的に管理し、作業割り当てをチームにルーティングし、パフォーマンスを監視できます。

のドメインセパレーション ワークスペース

この概要では、ワークスペースでのドメインセパレーションについて説明します。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：標準

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

自動翻訳

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

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

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

概要

ワークスペースタブ付きナビゲーションは、一般的な UI フレームワークとは根本的に異なります。プラットフォームでは、エージェントは一度に 1 つのレコードを参照します (ただし、複数のレコードが別々のブラウザータブで開かれている場合があります)。 ワークスペースのタブ付きナビゲーションは、同じブラウザーセッション内のインシデントまたはケース間でのマルチタスクをサポートします。

Paris リリースでは、エージェントは単一のワークスペースブラウザータブで複数のドメインにまたがるマルチタスクを実行できます。

ワークスペースにおけるドメインセパレーションの仕組み

ワークスペースを使用すると、履行者が(プラットフォームドメインピッカーを使用してドメインを選択して)データモデルと直接やり取りするのではなく、エージェントにとってコア機能がシームレスになります。ワークスペースのグローバルヘッダーにドメインピッカーはありません。

既存のレコードを操作する場合:

- レコードは、ユーザーのドメインセッションではなく、そのレコードのドメインで開かれます。
  - フォームレイアウト:フィールドと値 (選択肢、参照など) は、レコードのドメインに基づいて表示されます。
  - フォームヘッダー:プライマリフィールドとセカンダリフィールドはレコードのドメインに基づいて表示され、顧客ごとにカスタマイズできます。
  - 関連リストレイアウトでは、親のレコードドメインが使用されます。
  - UI アクションはレコードのドメインを尊重し、適用可能なもののみを表示します (「条件が true と評価される」など)。
  - リボン:ロードリボンコンポーネントは、レコードのドメインに基づいています。UI アクションは、レコードセッションをトリガーするか、子レコードに引き継ぎます。
  - ナレッジとカタログは、ユーザーセッションがアクセスできるユーザー基準とドメインに基づいて表示されます。ただし、表示されるレコードは、レコードドメインに基づいてフィルタリングする必要があります。
- オプションのフォーム機能拡張を使用すると、フォームヘッダーの 会社/アカウントの ロゴを使用して、既存のレコードの会社またはドメインのコンテキスト認識を提供できます。詳細については、「ワークスペースでのフォームヘッダーの設定」を参照してください。

レコードから新しいレコードを作成する場合 (クロステナントインテリジェンス):

別のレコードから作成されたレコードは、元のレコードのドメインを継承します。

- レコードに対する UI アクションを介して作成されたレコードは、元のレコードドメインのドメインを引き継ぎます。
- 親レコード (たとえば、関連リストから) 作成されたレコードは、親レコードドメインのドメインを引き継ぎます。
- 新しいレコードは、元のレコードに割り当てられたドメインに (プロセス/データ) ロードされます。(例: インシデント > 変更 > インシデント

自動翻訳

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

- 新しいインタラクションは、(ユーザーのドメインではなく)「オープン対象者」のドメインに作成されます。
- 新しいレコードは、正しいドメインで新しいレコードを安全に作成できる管理者の設定可能なインタースティシャルフォームに基づいて、「問い合わせユーザー」または「連絡先」のドメインに作成できます (「オープン対象者」など)。
  - 通常、ユーザーまたは会社レコードは、ドメインを決定するために使用されます (たとえば、ユーザーを選択すると、会社フィールドに値が入力され、ドメインが設定されます)。インスタンスの単一の所有者によって、各テーブルでそのインスタンスのドメインを設定するものが決まります。
  - 複数のドメインにアクセスできるユーザーは、構成可能な軽量フォームを使用してフィールドに入力し、ドメインを設定できます。ユーザーは、履行者がアクセスできるドメインから会社、アカウント、またはユーザーを選択します。
  - 必須フィールドが入力されると、[次へ] ボタンがアクティブになります。
  - プラットフォームドメインピッカーとは異なり、エージェントはドメインセッションを変更せずに新しいレコードのドメインを設定できます。

注: ドメイン決定フィールドは、事前に入力する必要はなく、設定する必要もありません。プラットフォームと同じように機能します。フォームは、レコードが保存されるのを待ってから、ドメイン固有のプロセス構成を表示します。

Paris リリースの新機能

既存のレコードのドメインを変更する

- アドミニストレーターは、「会社」など、レコードのドメインを制御する特定のフィールドを設定できます。次のシステムプロパティで同じ機能を実現できます。
  - glide.sys.domain.domain_determining_field.default
  - glide.sys.domain.domain_determining_field。`[table_name]`
  - glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- 指定されたフィールドが変更されると、レコードのsys_domain値は新しい参照のドメインに設定されます。レコードのドメインが変更されます。
- 変更を送信すると、ドメインが変更されることを示すメッセージが表示され、データが失われる可能性があることが警告されます。
- レコードが保存されると、sys_domain値が変更され、レコードへのすべての参照がビジネスルール「ドメイン - カスケードドメイン - タスク」に従って削除されます。

ドメインスコープの切り替え (プラットフォーム機能パリティ)

- domain_expand_scope ロールを持つユーザーは、フォームの [ドメインスコープの切り替え] **UI** アクションからドメインスコープを選択できます。
- レコードスコープが有効な場合 (デフォルト)、UI アクションをクリックしてセッションスコープに展開し、ユーザーのドメインと子ドメインからアクセス可能なデータを表示できます。
- セッションスコープが有効な場合は、UI アクションをクリックしてレコードスコープを折りたたみ、現在のレコードのドメインのデータのみを表示できます。
- [ドメインスコープの切り替え] をクリックすると、関連リストアクションと参照フィールドクエリのレコードのドメインスコープが展開されます。

詳細については、「ドメインスコープ」を参照してください。

エージェントがデータを表示する会社を 1 つ選択する機能 (「自分のリスト」を使用)。

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

自動翻訳

キュレーションされたリストの「自分のリスト」を作成することも、既存のリストを会社でフィルタリングすることもできます。プラットフォームドメインピッカーも同様に動作し、ドメインに基づいてデータをフィルタリングします。親なしで新しいケースまたはインシデントを作成する場合は、ドメインの指定に使用するフィールドへの入力を開始すると、ドメインにすばやく入力できます。

詳細については、「 リスト」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

Domain Separation とワークスペースランディングページ

ワークスペースでドメインセパレーションを使用している場合でも、ランディングページを選択できます。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

ワークスペース ランディングページ

ランディングページは、エージェントがワークスペースを開いたときに表示されるページです。一般的に、次のものが含まれます。

- プラットフォームアナリティクス の可視化とウィジェット (オープンな問題の数など)
- レコードリスト (エージェントにアサインされているすべてのレコードなど)

ドメインセパレーションを使用している場合は、次のガイドラインに沿ってワークスペースのランディングページを設定します。

ページの作成

管理者は、ドメインセパレーションの対象となるランディングページを作成し、ドメインごとに特定の設定 ([アクティブ] など) を上書き (sys_override) できます。

注: Macroponent は、ドメインセパレーションの対象となりません。すべての変更は、この参照フィールドに格納されている値を使用するすべてのランディングページに影響します。

サブドメイン内の既存のページの編集

- サブドメイン内のユーザーは、グローバルページを編集できます。
- ユーザーがサブドメインで上書きを作成すると (コンポーネント内の名前や要素を変更するなど)、変更内容はグローバルページに保存されます。
- サブドメインにページを追加すると、グローバルページが変更されます。ページのドメインは変更されませんが、ページ自体の定義が編集されます。
- サブドメインを変更するには、編集するドメイン内にコピーを作成してから、その新しいページを編集する必要があります。

詳細については、「ワークスペースのランディングページ」を参照してください。

ワークスペース ドメインセパレーションプラグインとテーブル

ワークスペース でドメインセパレーションを使用する場合は、ドメインセパレーションプラグインとテーブルプロパティが必要です。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクを、「ドメイン」と呼ばれる論理的なグループに分けることができます。その後、どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

自動翻訳

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

プラグイン

ワークスペース ドメインセパレーションでは、プラットフォームドメインセパレーションプラグインを使用します。ドメインセパレーションプラグインを有効にすると、 ワークスペースで次の機能が有効になります。

レコードドメインごとにプロセス分離を作成します。それには次のようなものがあります。

- フォームレイアウト
- UI アクション
- フォームヘッダー
- 関連リスト
- ポリシー
- クライアントスクリプト
- ビジネスルール
- 参照値

ドメインを変更し、ドメインスコープを切り替えます。

クロステナントインテリジェンス。

注: 関連リストから新しいレコードを作成する場合は、親レコードドメインを使用します。

レコードドメインコンテキストは、すべてのフォームコンポーネントに自動的に適用されます。内部的には、レコードドメインコンテキストがすべての囲まれた GraphQL クエリに追加されます。

プラグイン構成

これらの機能には追加の構成が必要です。

親のない (不明なドメイン) 新規レコードを作成する前にドメインを選択するようにプリフォームを設定する場合:

- ドメインが渡されず、ユーザーが複数のドメインにアクセスできる場合は、レコードを作成する前に、フィールドを決定するドメインを入力するようにユーザーに求めることができます。
- エージェントの便宜のために、追加のフィールド ([簡単な説明] や [メモ] など) を指定できます。ただし、プリフォームでは以下のことを行います。
  - デフォルトのドメイン決定フィールドまたは特定のテーブルに指定されたフィールドのみを表示します。
  - 依存フィールドはサポートしていません。
  - 動的参照修飾子はサポートされていません。
  - UI ポリシーまたはクライアントスクリプトはサポートされていません。
  - 辞書オーバーライドはサポートされていません。
- このインタースティシャル形式は、プラットフォームウィザードまたはインターセプターと同様に機能します。
- 新しいレコードは、選択したドメインに基づくプロセスを使用して、前のフォームの値で初期化されます。
  - ビジネスルール
  - フォームレイアウト

自動翻訳

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

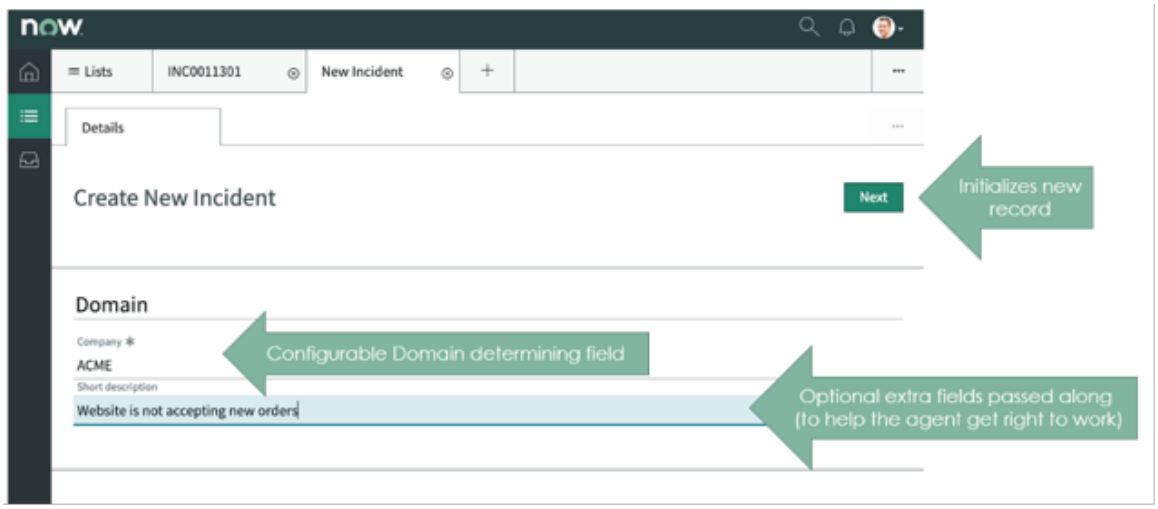
- UI アクション
- 関連リスト
- UI ポリシー
- クライアントスクリプト

参照フィールドには、ドメインで許可されている値のみが表示されます。

テーブル

ドメイン決定フィールド (デフォルトおよびテーブル別) は、システムプロパティを介して構成されます。

- glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- glide.sys.domain.domain_determining_field.default
- glide.sys.domain.domain_determining_field.[table_name]



関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ワークスペースとともにインストールされるコンポーネント

ワークスペース の完全なインストールには、プラグイン、com.agent_workspaceだけでなく、テーブルとユーザーロールも含まれます。

インストール済みプラグイン

デフォルトでは、 ワークスペース (com.agent_workspace) はすべてのインスタンスでアクティブになっています。インストールされているすべての追加プラグインのリストについては、 プラグインのリスト で「workspace」を検索してください。

インストールされるテーブル

次の表は、 ワークスペース とともにインストールされるテーブルの多くを示しています。

テーブル	説明
ワークスペース グローバル検索の構成	でのグローバル検索のデフォルトの検索設定を提供します。ワークスペース

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

自動翻訳

テーブル	説明
[sys_aw_global_search_config]	
ワークスペースフォームヘッダー [sys_aw_form_header]	フォームのヘッダーに表示されるフィールドを定義します
マイワークスペース リスト [sys_aw_my_list]	エージェントがで独自のフィルター済みリストを作成できるようにします ワークスペース
ワークスペース リスト [sys_aw_list]	このテーブルから ワークスペース ユーザーのフィルター済みリストを作成します
ワークスペースリストカテゴリ [sys_aw_list_category]	フィルタリングされたリストを整理するカテゴリを作成します ワークスペース
ワークスペースの設定 [sys_aw_master_config]	グローバル検索設定にアクセスし、サービスカタログをアサインします ワークスペース
ワークスペースの新しいメニューアイテム [sys_aw_new_menu_item]	の [新規レコード] メニューからエージェントが作成できるレコードを決定します。 ワークスペース
リボンの設定 [sys_aw_ribbon_setting]	リボンに表示されるリボンコンポーネントを決定します

その他のワークスペース構成オプションについては、「ワークスペースの設定」を参照してください。

エージェントチャット

エージェントチャット を使用すると、エージェントはチャット機能を使用して要求者と直接やり取りできます。

チャットシステムは、人工知能を利用した自律チャットである仮想チャットから始まります。要求者は、仮想チャットを介してライブエージェントとのチャットを要求できます。そのチャットは エージェントチャット と呼ばれます。顧客がライブエージェントとチャットして質問したり情報を受信したりできるように エージェントチャット を設定します。エージェントチャット を介して、エージェントは顧客との通信、インシデントまたはケースレコードの作成、または別のエージェントまたはキューへのチャットの転送を行います。

エージェントチャットは、使用しているポータルの任意のポータルページでチャット会話に永続的なウィジェットを使用します。アサインルールを確立して、ジョブを処理する能力とスキルを備えた利用可能な最適なエージェントにチャット会話が到達できるようにすることができます。エージェントは、必要に応じてチャットを別のエージェントに転送できます。また、応答テンプレートを使用して、再利用可能な一貫したメッセージを要求者に返すことができます。

San Diego年、エージェントチャットワークスペースから対話型インターフェースに移動しました。一般的な情報については「 対話型インターフェース 」を、詳細については 「エージェントチャット 」を参照してください。

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

自動翻訳

で始まる ワークスペース

ワークスペースを使用して、内部または外部の要求者の問題を見つけて解決します。

次のビデオは、ワークスペースを使用してインシデントを解決する方法の例を示しています。

エージェントワークスペースの使用

ワークスペースを使用する一般的なワークフローは次のとおりです。

1. 対処する問題を見つけます。
2. 問題に対処して解決策を見つけます。
3. 要求者に解決策を伝えます。

次

ワークスペースの使用を開始するには、 いくつかのチュートリアルを実行します。

の使用方法 ワークスペース

チュートリアルを使用して、定期的に使用するワークスペースのさまざまな部分について説明します。

次のチュートリアルは、ワークスペースがどのように機能するかを理解するために含まれています。

- 既にデータベースにある問題を処理します。
- 電話やチャットで入ってきた問題に取り組みます。

> **注:** UI はクラシックワークスペースと UIB ワークスペースで異なる場合がありますが、機能の機能は同じです。

両方のチュートリアルを完了すると、ワークスペースの機能について理解できるはずです。チュートリアルの後のトピックでは、ワークスペースのすべての機能の使用方法について詳しく説明します。

「Workspace **tutorial for agents starting with a record** (レコードから開始するエージェント向けのワークスペースチュートリアル)」

このチュートリアルの手順を実行して、データベースに既に保存されているタスクから開始するときにワークスペースをどのように使用できるかを理解してください。

始める前に
必要なロール：agent

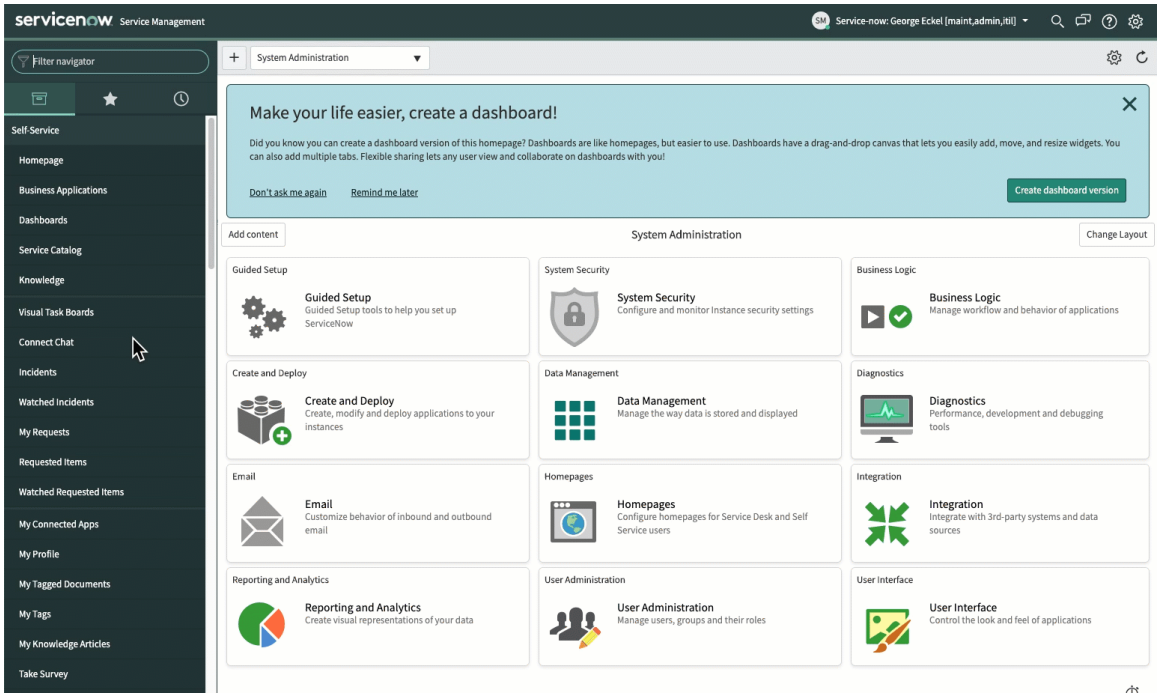
このタスクについて
ワークスペースを使用して次のことを行います。

1. 作業するタスクを検索します。
2. 問題を解決するために調査を行います。
3. ソリューションを要求者に伝えるか、自分や他のエージェント向けのメモを入力して、ソリューションを見つける進捗状況を記録します。

次の図は、問題の発見と解決の簡単な概要を示しています。

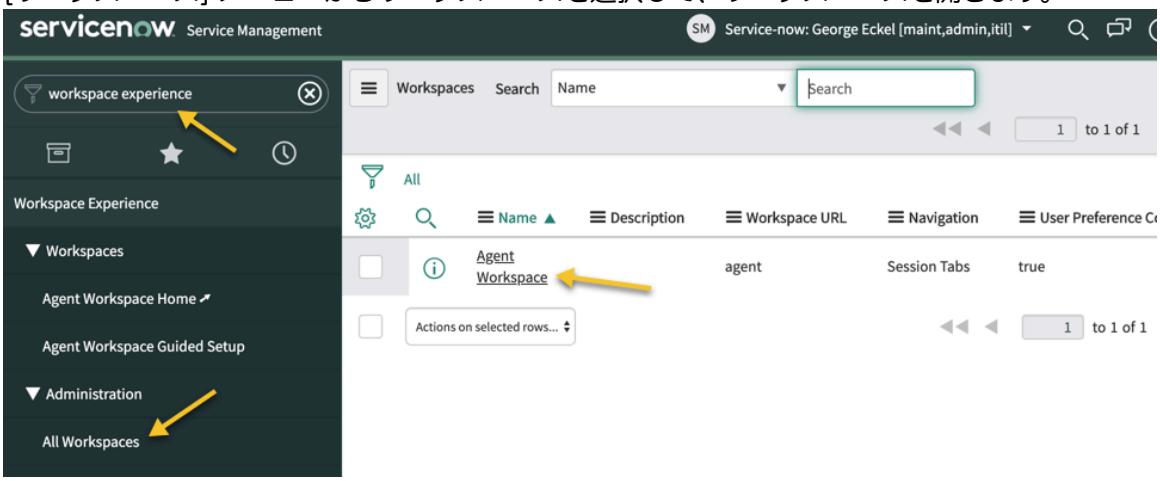
自動翻訳

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



手順

1. [ワークスペース] メニューからワークスペースを選択して、ワークスペースを開きます。

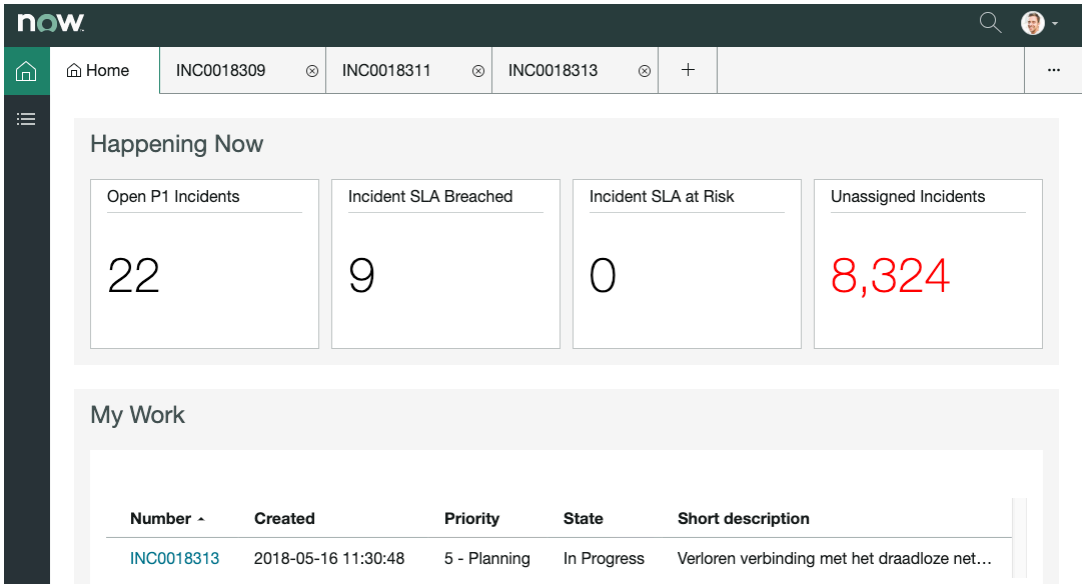


> **注:** 前の画像では、アプリケーションモジュールに エージェントワークスペースホーム があります。これをクリックすると、 ワークスペースを開くことができます。別のワークスペースを使用している場合の次の手順は、次のとおりです。

2. ワークスペースの名前をクリックし、[関連リンク] で [ワークスペースを開く] をクリックします。
   ワークスペースが開きます。
3. ワークスペースにログインします。

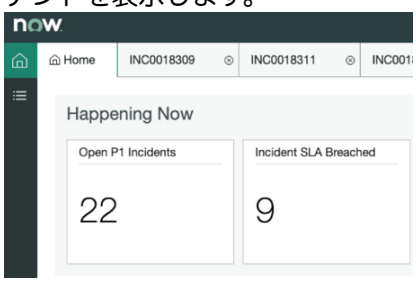
自動翻訳

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

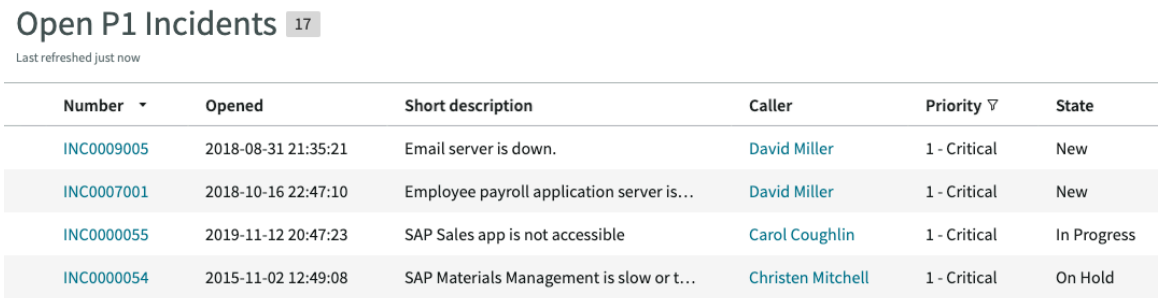


最初にすべきことは、何に取り組むべきかを見つけることです。これは、次の画像に示すように、ランディングページの内容を確認することで実行できます。または、解決する未解決の問題のリストに直接移動することもできます。両方の方法を見てみましょう。

4. ランディングページの [オープン **P1** インシデント] をクリックして、解決されていない P1 インシデントを表示します。



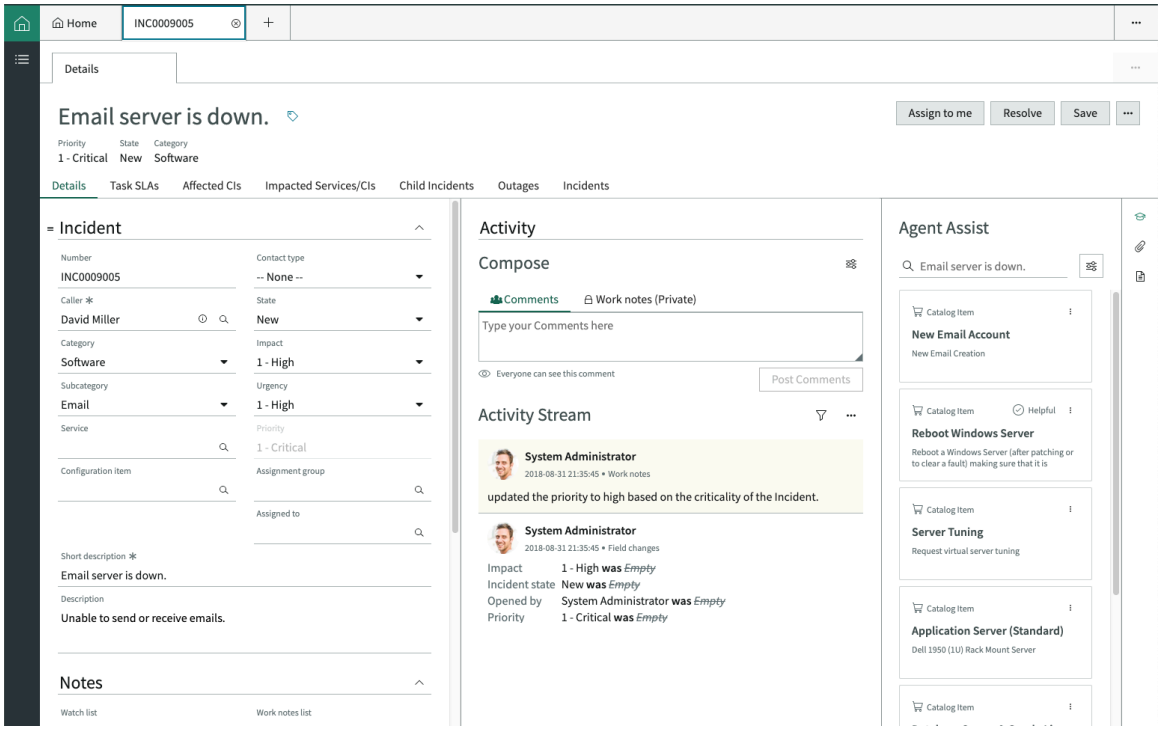
開いている P1 インシデントのリスト。



この表示は、リストビューと呼ばれます。これはレコードのリストです。この場合はインシデントレコードです。通常は、いずれかのレコードをクリックして開きます。その前に、リストから作業するタスクを見つける方法を見てみましょう。

5. 左側のエッジメニューにあるリストアイコン ( )
[リスト] タブには、リストとして開くことができるレコードのグループが表示されます。たとえば、[すべての問題] または [すべての変更要求] を開くことができます。
6. [リスト] タブの [インシデント] で、[開く] をクリックします。
オープンインシデントのリストが表示されます。問題が何であるかを見つけて解決しましょう。
7. インシデントをクリックします。
レコードビューでレコードが開きます。

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



上から下に、注目すべき点は次のとおりです。

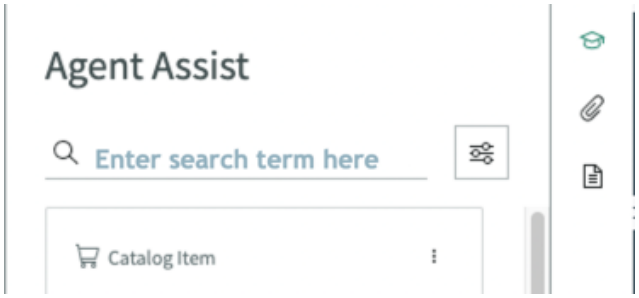
- このレコードは INC000905 というラベルの付いたタブにあります。このインシデントをクローズせずに他のインシデントを開くことができます。どのようにして？リストアイコン ( ) をクリックし、別のインシデントをクリックします。タブをクリックすることで、いつでもレコード間を移動できます。
- フォームヘッダーには、「メールサーバーがダウンしています」というレコードの簡単な説明が表示されます。フォームヘッダーは、インシデントレコードのタイトルに似ています。
- フォームヘッダーのタイトルの下には、タスクの重要性 (優先度)、タスクが作業されているかどうか (ステータス)、インシデントの種類 (カテゴリ) などの概要情報が表示されます。
- 下部の [詳細] タブには、レコードの多くの詳細が表示されます。このセクションは、フォームペインと呼ばれます。このセクションはスクロールできることに注意してください。要求者から追加情報を取得する場合など、このセクションに情報を入力できます。

基本的に、[アクティビティ] ペインでは、要求者とやり取りしたり、このインシデントの処理の進捗状況について自分自身や他のエージェントにメモを取ったりします。反対側のコンテキストサイドパネルでは、目の前のタスクの解決策を見つけるために調査を行います。

8. [詳細] タブの横にあるタブをクリックして、オープンレコードに関連する情報 (このタスクのサービスレベルアグリーメント (タスク SLA)、影響を受ける可能性がある継続的インテグレーション (影響を受ける CI)、インシデントの影響を受けるサービス、関連インシデント、機能停止などを取得します。
   タブのように機能するこれらのアイテムは、関連アイテム メニューと呼ばれます。
9. [自分にアサイン] をクリックして、このインシデントを処理します。
10. エージェントアシスト のカードのスタックを下にスクロールして、この問題を解決します。
    カードのスタックは側面にあります。解決策を提案するカードが表示されない場合は、検索アイコン ( ) の横に検索用語を入力できます。ワークスペースによってレコードの [Short Description] フィールドの値が検索フィールドに自動的に入力され、それを使用して検索されます。

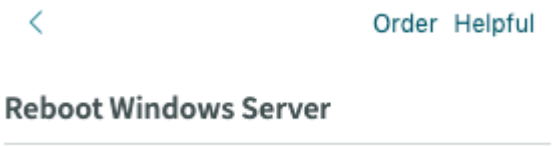
自動翻訳

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

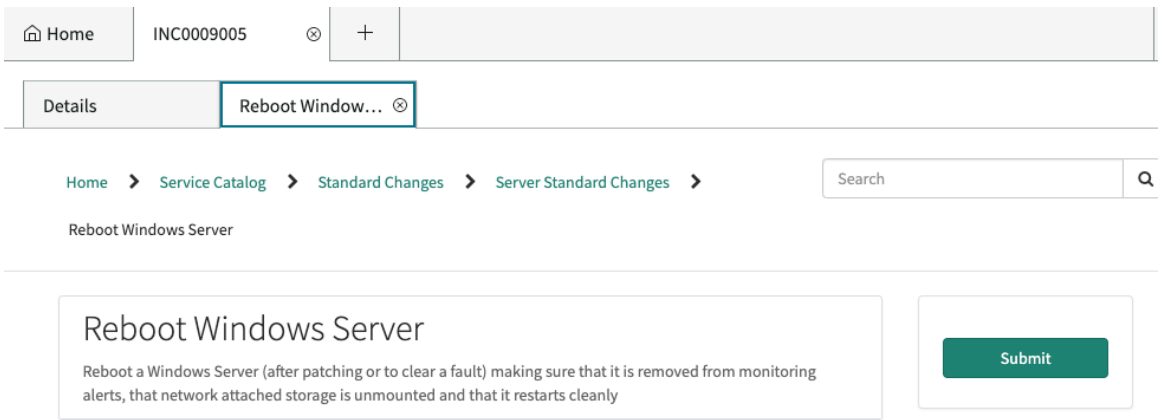


11. カードをクリックする [**Windows Server** の再起動] カードが必要な解決策である可能性があります。

    エージェントアシスト では、再起動を注文する機会が与えられます。



12. [役に立つ] をクリックして、予測インテリジェンスソフトウェアに、これがこのインシデントに対する適切なソリューションであったことを示すガイダンスを提供します。
13. **[Order]** をクリックして、Windows サーバーを再起動するための変更要求を発行します。
    新しいタブが同じインシデントタブの子タブとして表示されることを確認します。これらの子タブを使用すると、1 つの画面で複数のタスクを実行できます。すべての子タブは、上部のタブに表示される同じインシデントに関連しています。

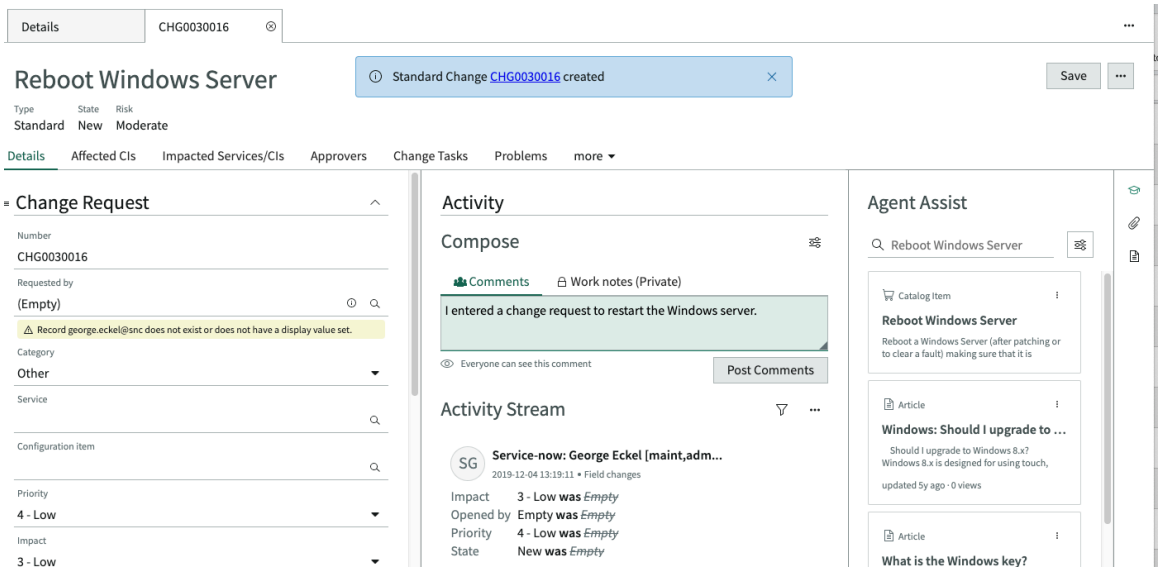


14. この問題を本当に解決する場合は、[送信] をクリックし、変更要求を保存するオプションをクリックします。
    その後、システムが変更要求を作成し、誰かがそれを実行します。
15. 実行した内容を文書化します。

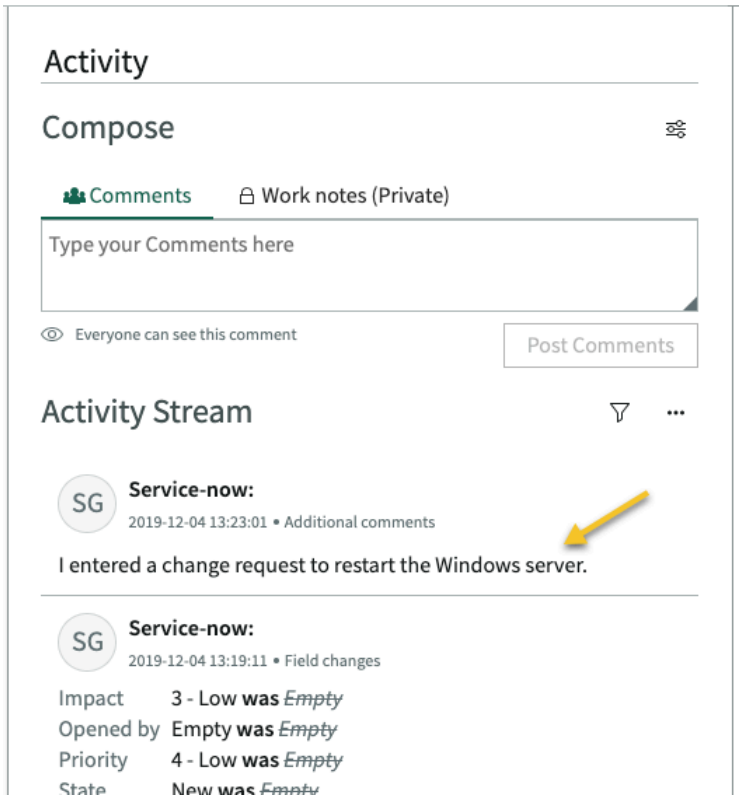
    [アクティビティ] の [作成] フィールドで [コメント] をクリックし、実行した内容を要求者に説明するメモを入力します。

自動翻訳

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



16. [コメントを投稿]をクリックします。
ワークスペース コメントが要求者に送信され、 アクティビティストリームにも追加されます。これは、あなたが行ったコミュニケーションとアクションの履歴です。



17. [作業メモ (プライベート)] をクリックし、コメントを入力して [コメントを投稿] をクリックして、同僚のエージェントのみが表示できる情報を保存します。
この内部コメント機能は、問題を完全に解決していないが、後で問題に戻ったときに、他のエージェントや自分自身に対して行ったことを記録に残す場合に使用できます。
18. フォームペインで、[解決情報] セクションまでスクロールし、次の操作を行います。

自動翻訳

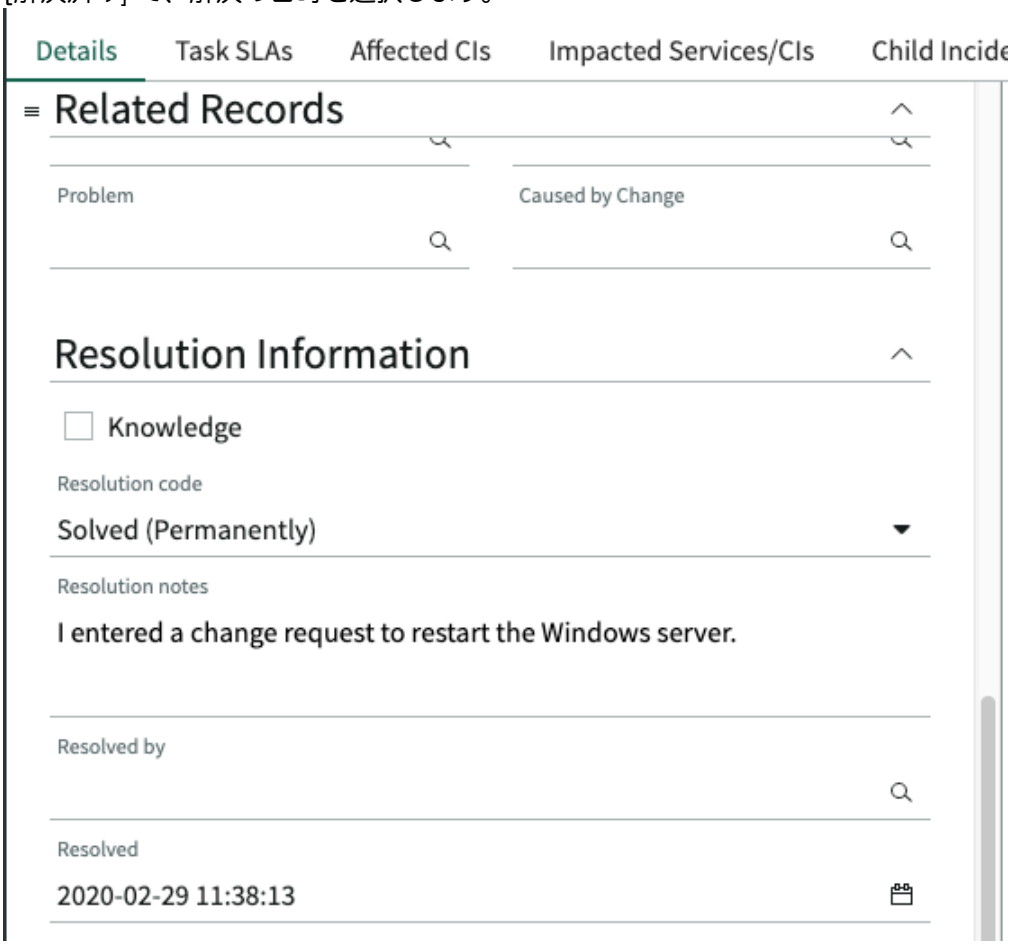
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [解決コード] で、メニューからいずれかの選択肢 ([解決済み (永続的)] など) をクリックします。

b. [解決メモ] に、解決策の説明を入力します。

c. [解決者] で、自分の名前を選択します。

d. [解決済み] で、解決の日時を選択します。



この情報はレコードの一部になります。

19. 問題を解決していないが、進行状況を保存する場合は、[保存] をクリックします。
20. 問題を解決した場合は、[解決済み] をクリックします。
インシデントはオープンレコードリストに表示されなくなります。

次のタスク

データベース内のインシデントを見つけて解決する手順を説明しました。次に、 電話やチャットで入ってくる問題を解決する手順を説明します。

「Workspace **tutorial for agents starting with a chat** (チャットから開始するエージェント向けのワークスペースチュートリアル)」

このチュートリアルを順を追って、電話またはチャットでタスクを受信したときにワークスペースを使用する方法を理解してください。

始める前に

必要なロール：agent

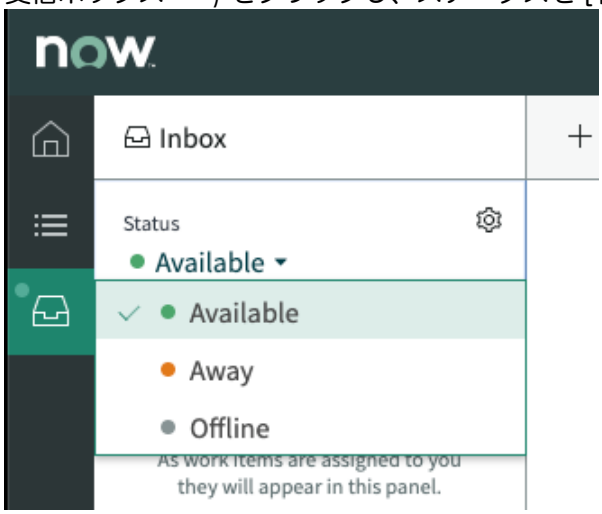
自動翻訳

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

このタスクについて
このチュートリアルでは、チャットで開始された要求を処理するエージェントから開始します。問題が電話から始まる場合、ワークフローはほぼ同じです。

手順

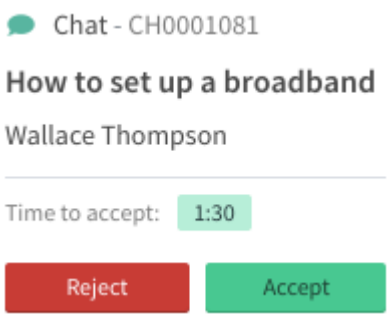
1. に移動し、ワークスペースを開きます ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースの名前をクリックします。
2. ワークスペースの名前をクリックし、[関連リンク] で [ワークスペースを開く] をクリックします。
3. ワークスペースにログインします。
4. 受信ボックス) をクリックし、ステータスを [利用可能] に設定します。



アイコンの左上にある緑色の円は、ステータスが [利用可能] であることを示しています。回答可能なチャットが 1 つ以上ある場合、[受信ボックス] アイコンの右上に数字が表示され、

。

5. 受信ボックスをクリックしてチャットを開きます。
チャットを受け入れる機会が与えられます。

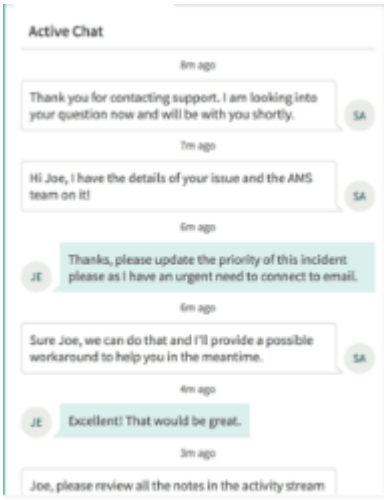


[承認までの時間] カウンターには、チャットを承認する必要がある時間が表示されます。カウンターがゼロになると、チャットの機会が受信ボックスから消えます。

6. [承認] をクリックします。
チャットペインが表示され、ワークスペースによってインタラクションレコードが自動的に作成され、アサインされて、データベースに入力されます。

自動翻訳

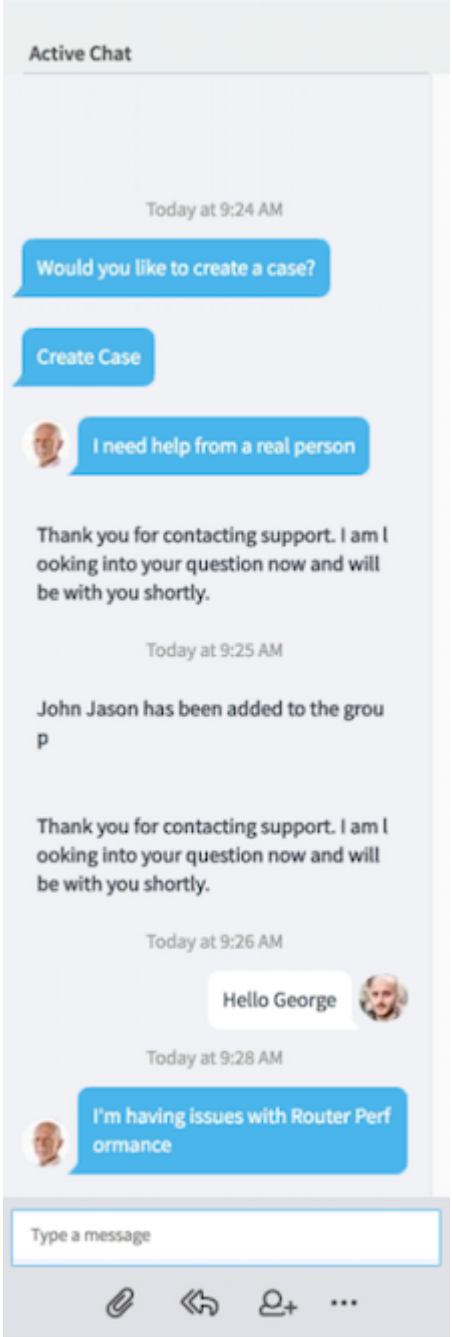
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



7. 要求者とチャットして、問題が何であるかを確認します。

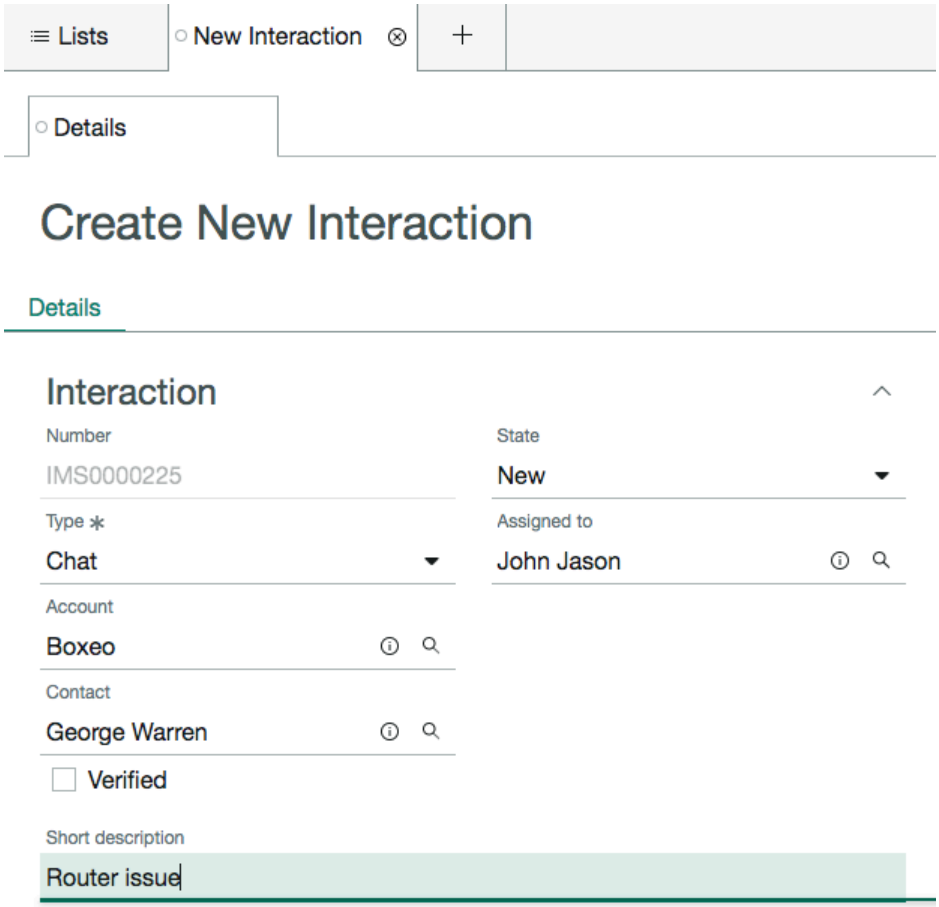
自動翻訳

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



8. 顧客および問題に関する情報をインタラクションレコードに追加します。

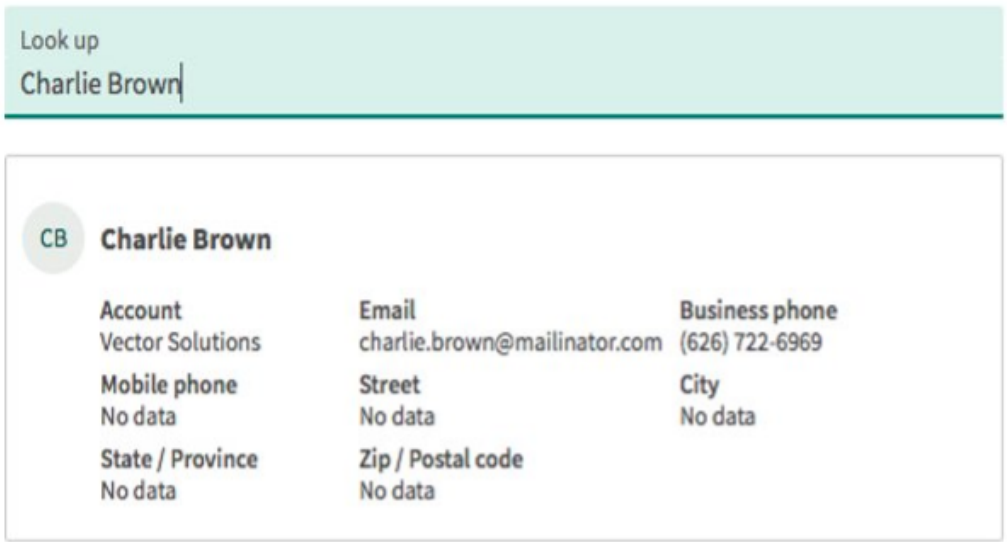
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. オプション: [連絡先を確認] または [顧客を検証] UI アクションボタンをクリックして、顧客情報を確認できます。

   注: すべてのワークスペースにこれらのボタンがあるわけではありません。

   連絡先または顧客に関する個人情報を表示するモーダルが表示されます。要求者にこの情報を要求して本人確認を行うことができます。



10. オプション: 問題についてより経験のある別のエージェントにチャットを転送できます。

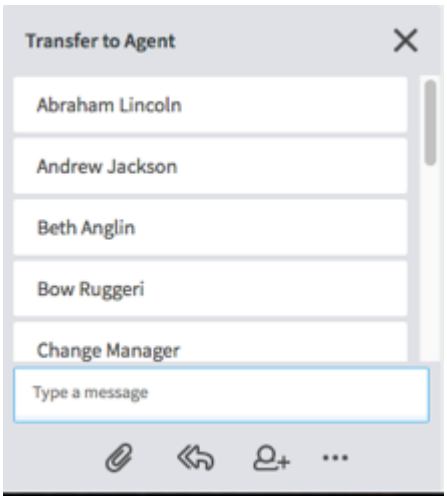
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

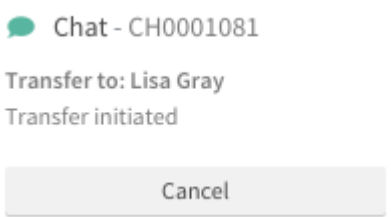
a. [アクティブチャット] パネルの [アクション] ツールバーで、[転送エージェント] アイコン ( ) をクリックします。

b. [エージェントに転送] ウィンドウで、チャットを受信するエージェントを選択し、そのエージェントへのメッセージを入力します。

注: チャットの現在のオーナーのみが、チャットを別のエージェントに転送できます。それ以外の場合、転送ボタンは無効になります。



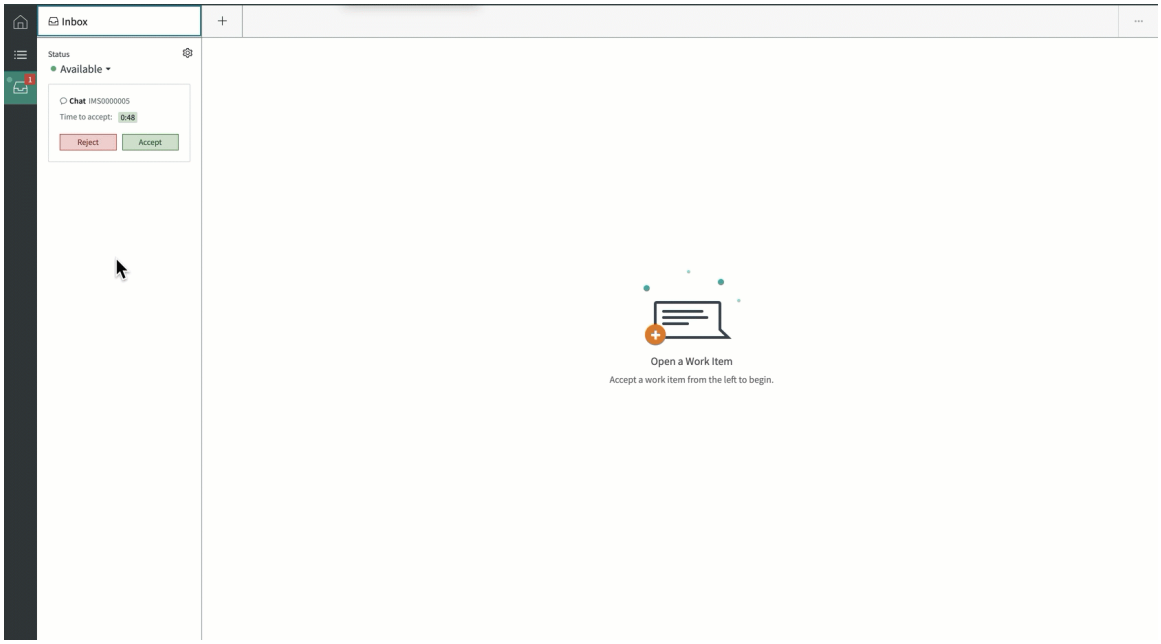
転送されたチャットは、受信エージェントの [キュー] パネルに一覧表示されます。受信エージェントは、転送要求を受け入れるか拒否することができます。エージェントが要求を受け入れると、確認メッセージが表示されます。



11. チャットの後、このインタラクションレコードからインシデントを作成できます。[インシデントを作成] をクリックしてインシデントを作成し、インタラクションからインシデントレコードに情報を転送します。

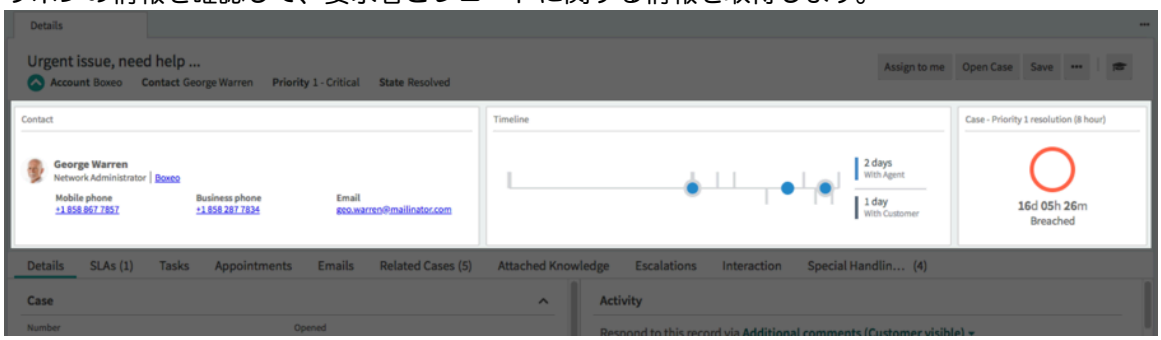
自動翻訳

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

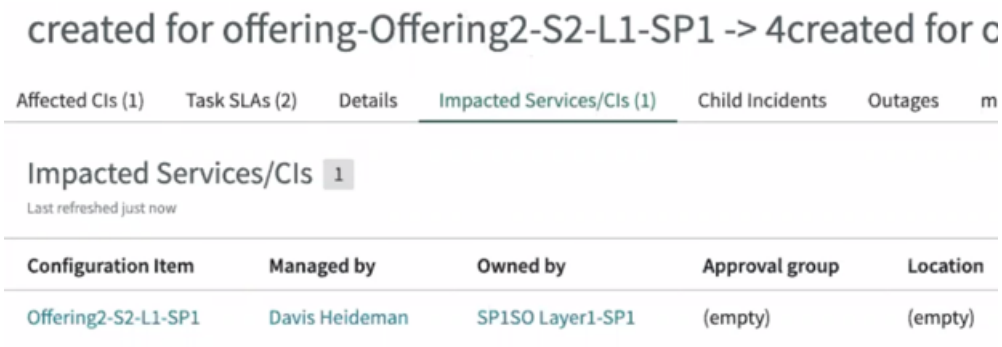


インシデントは自動的に自分にアサインされます。

12. [保存] をクリックしてインシデントを保存します。
13. リボンの情報を確認して、要求者とレコードに関する情報を取得します。



14. 関連アイテムメニューのいくつかのアイテムをクリックして、開いているレコードにリンクされている可能性のある他のレコードを確認します。



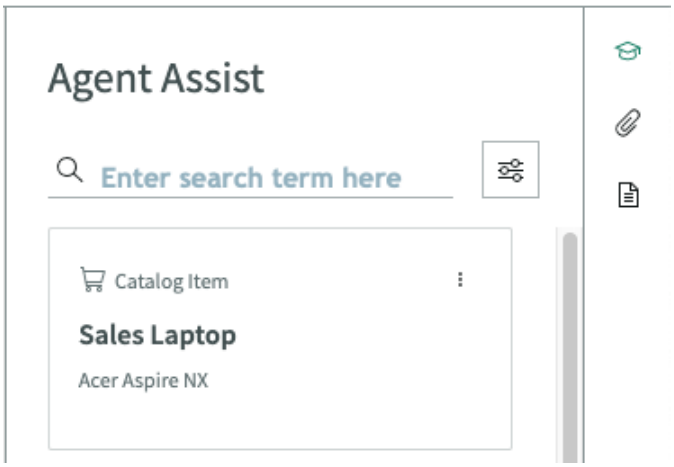
たとえば 、[機能停止] をクリックすると関連するシステム障害が表示され、[子インシデント] をクリックするとこれに関連するインシデントが表示されます。

15. エージェントアシストを使用してインシデントを調査します。

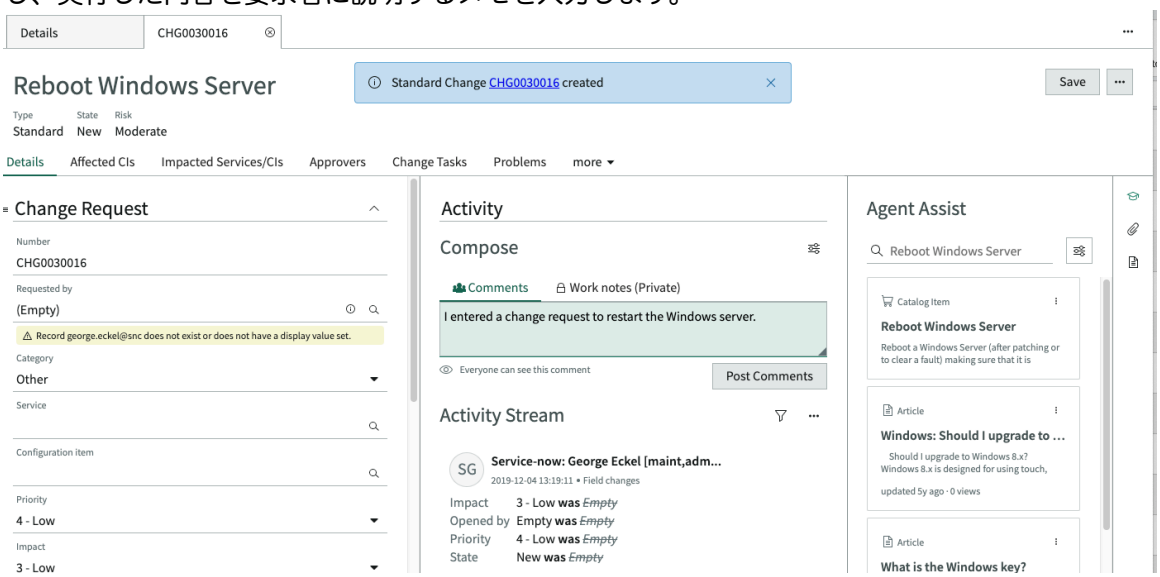
エージェントアシストの提案でインシデントに対する回答が提供されない場合は、検索用語を入力します。

自動翻訳

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



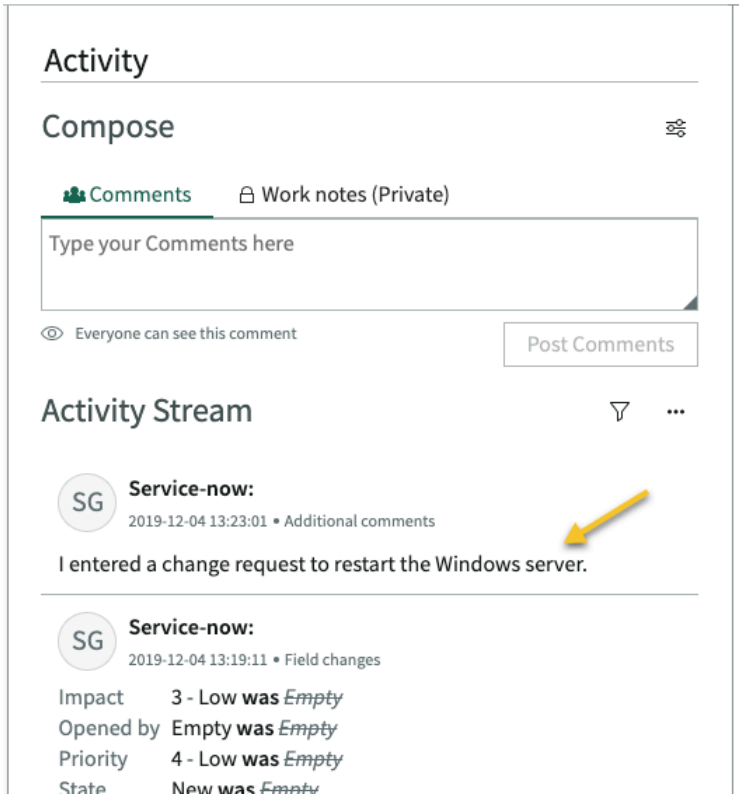
16. 実行した内容を文書化します。[アクティビティ] の [作成] フィールドで [コメント] をクリックし、実行した内容を要求者に説明するメモを入力します。



17. [コメントを投稿]をクリックします。
ワークスペース コメントが要求者に送信され、アクティビティストリームにも追加されます。これは、あなたが行ったコミュニケーションとアクションの履歴です。

自動翻訳

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



18. [作業メモ (プライベート)] をクリックし、コメントを入力して [コメントを投稿] をクリックして、同僚のエージェントのみが表示できる情報を保存します。この内部コメント機能は、問題を完全に解決していないが、後で問題に戻ったときに、他のエージェントや自分自身に対して行ったことを記録に残す場合に使用できます。
19. このインシデントの作業を完了したかどうかに応じて、[保存] または [解決] をクリックします。

次のタスク

チャットで報告されたインシデントに回答し、解決する手順を説明しました。最初の実際のタスクに取り組む前に、 ワークスペースをカスタマイズできます。

カスタマイズ ワークスペース

ワークスペースをカスタマイズして、表示するコンポーネントを表示します。

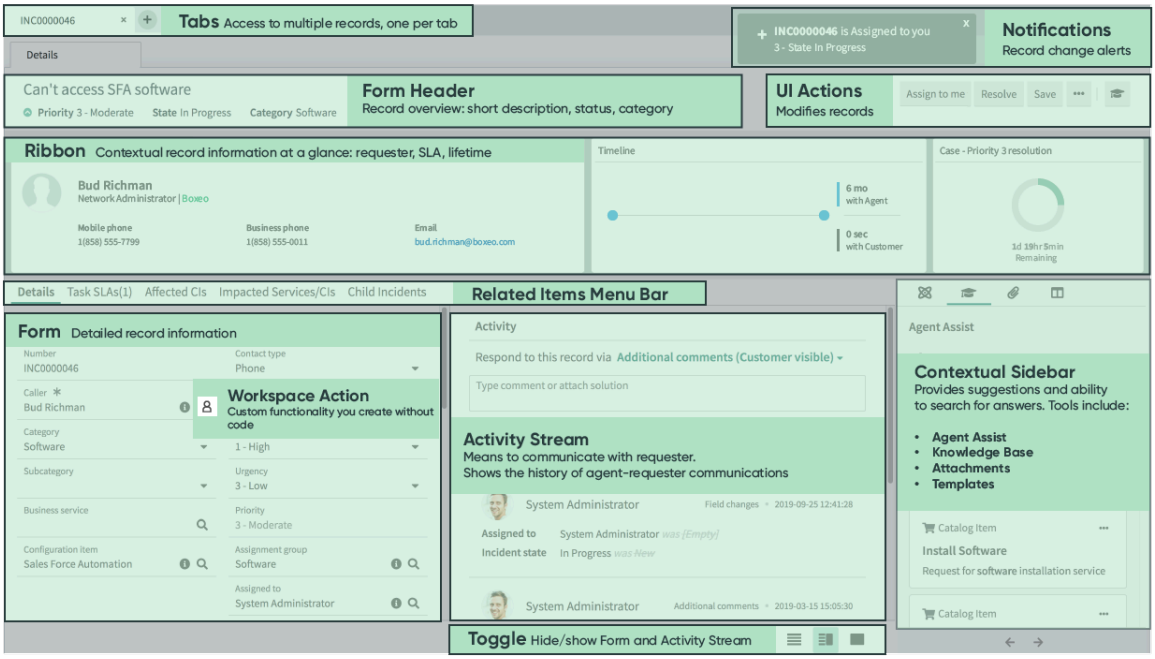
始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

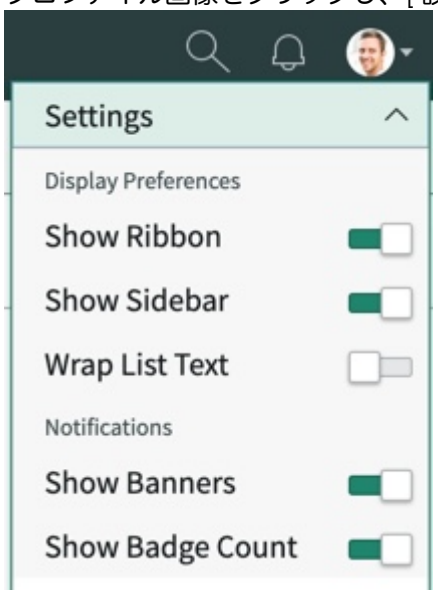
一部のワークスペースコンポーネントを使用しない場合は、非表示にすることができます。今後、いつでも非表示を解除できます。次の画像は、ほとんどの作業を行い、ほとんどの機能をカスタマイズできるレコードビューのレイアウトを示しています。

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



手順

1. プロファイル画像をクリックし、[設定] メニューを展開します。



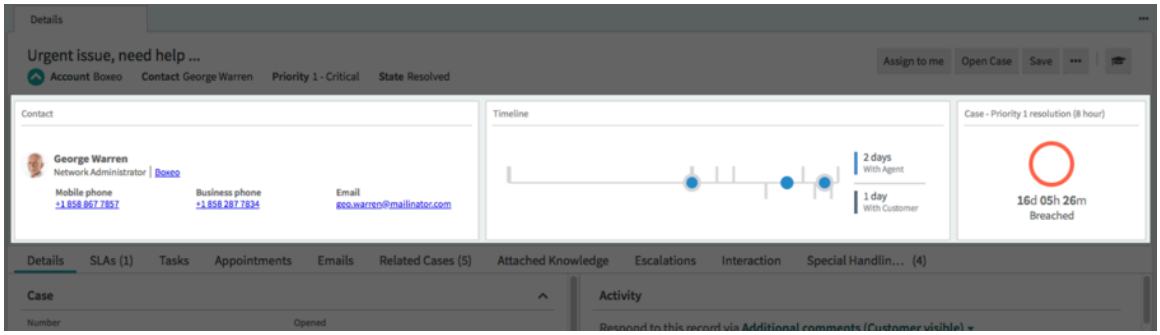
スライダーを右に押すと、コンポーネントが表示されます。スライダーを左に押すと、コンポーネントが非表示になります。次の手順では、各スライダーについて説明します。

a. [リボンを表示] スライダーを右に押して、リボンを表示します。

リボンには、要求者の連絡先情報、エージェントと要求者のインタラクションのタイムライン、問題 SLA、場合によってはシステムアドミニストレーターが作成したカスタムコンポーネントなど、オープンレコードに関連する概要情報が表示されます。システムアドミニストレーターは、表示するリボン要素を構成します。

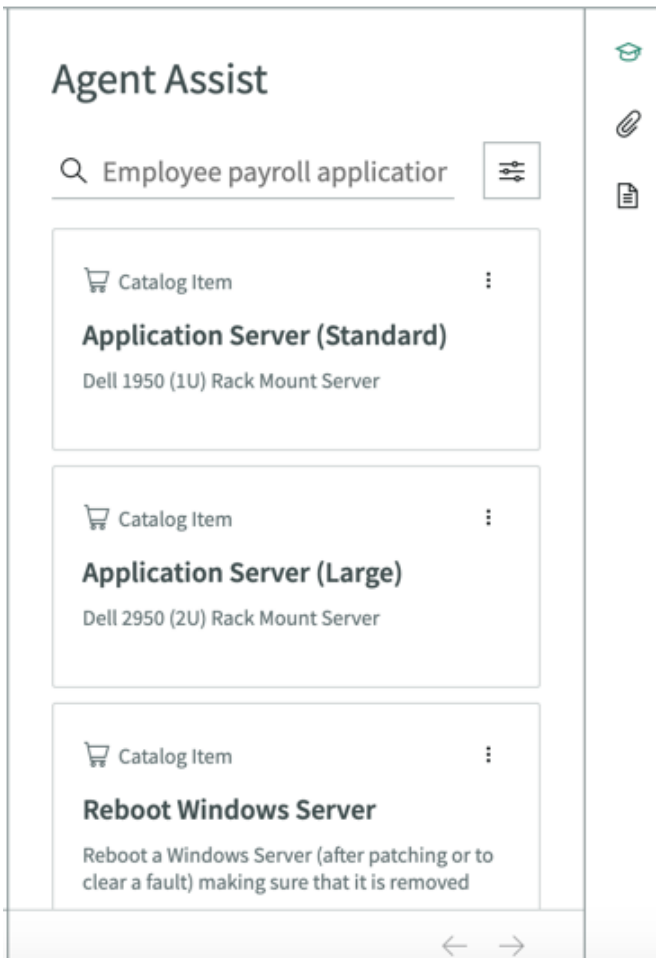
自動翻訳

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



b. [サイドバーを表示] スライダーを右に押して、コンテキストサイドパネルを表示します。

コンテキストサイドパネルでは、問題を解決するための提案が自動的に表示され、追加のソリューションを検索でき、アクティビティストリームのコメントにソリューションを添付できます。また、テンプレートを使用してレコードフィールドに標準値を入力することで時間を節約できます。このスライダーがオンになっていることを確認します。



c. [リストのテキストを折り返す] スライダーを右に押すと、リストビューのレコードフィールドの次の行にテキストが折り返されます。

折り返されたテキストは、リストビューの列を狭くします。次の画像は、折り返されたテキストを示しています。

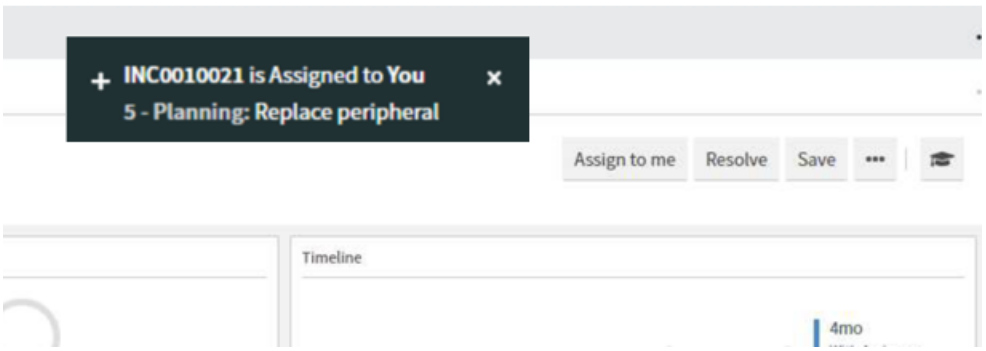
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New

次の画像は、折り返されていないテキストを示しています。

Number	Opened	Short description	Caller
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller

d. [バナーを表示] スライダを右に押して、通知を表示します。
作業中のレコードに更新が発生すると、通知が表示されます。



通知バナーを表示するかどうかに関係なく、ワークスペースの右上にある通知アイコン ( ) をクリックして、通知にアクセスできます。

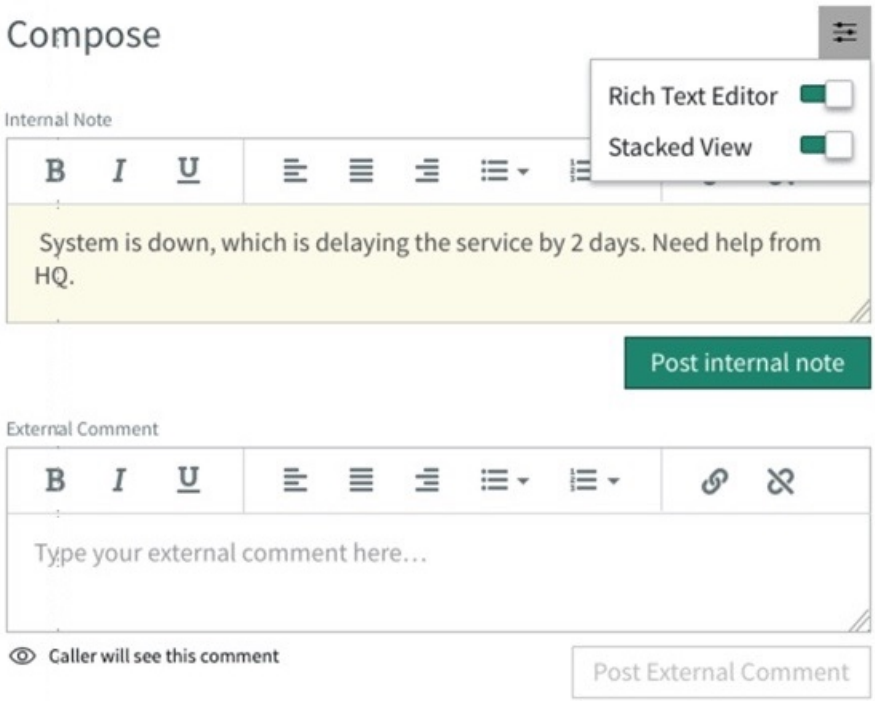
e. [バッジ数を表示] スライダを右に押して、通知アイコン ( ) の横に未読通知の数を表示します。

2. 作成エディターを設定します。要求者とやり取りしたり、レコードに対して行った作業に関する同僚のエージェント向けの内部メモを入力したりするために使用します。

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

自動翻訳

a. 構成アイコン( )をクリックして、アクティビティストリーム で構成エディターを構成します。



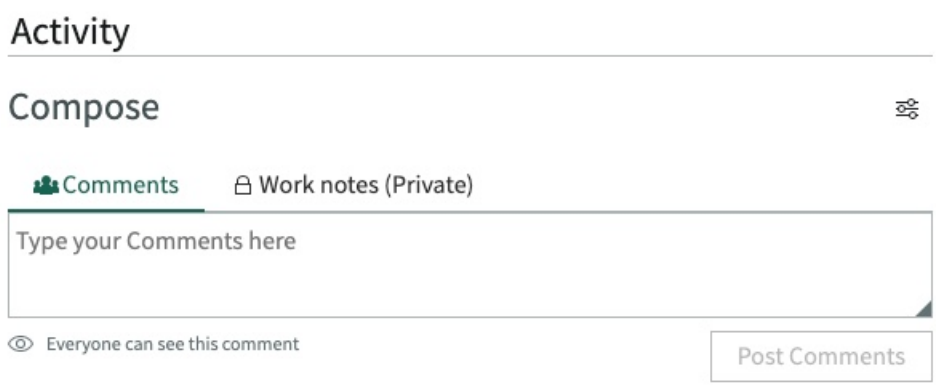
注: これらのスライダーを表示するかどうかは、システムアドミニストレーターが制御します。一方または両方のスライダーが表示されない場合は、システムアドミニストレーターにお問い合わせください。

b. リッチテキストエディターを使用するには、[リッチテキストエディター] スライダーを右に押します。

リッチテキストエディターには、各テキストフィールドの上部にある前の画像に示すように、太字、斜体、下線、フォントなどの書式設定アイコンが含まれています。

c. 前の画像に示すように、[スタックビュー] スライダーを右に押すと、2 つのテキスト入力ボックスが表示されます。1 つは外部要求者へのコメントを入力し、もう 1 つは自分と同僚のエージェントへの内部メモを入力します。

内部メモは、自分と同僚のエージェントにのみ表示されます。外部コメントはエージェントに表示され、要求者に送信されます。次の図は、非スタックビューを示しています。これは、外部コメントと内部作業メモを入力するためのタブを備えた単一のテキスト入力ボックスです。



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

自動翻訳

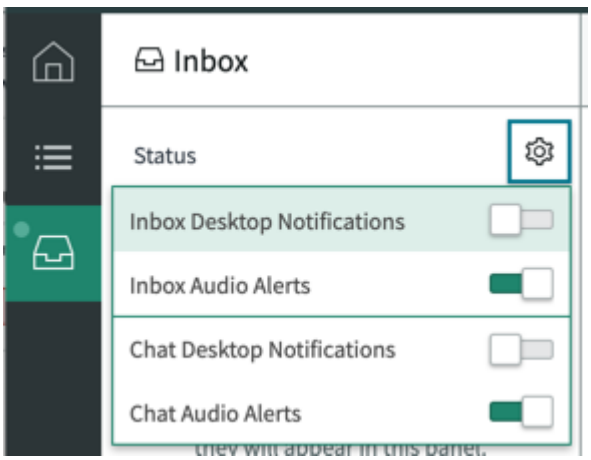
これらの見解の長所と短所:

- スタックビューでは、コメントを入力する際に同僚のエージェントと外部の要求者のどちらを入力するのかが明確になる場合があります。
- 積み重ねされていないビューは、 アクティビティストリームで消費するスペースが少なくなります。
- スタックビューを使用すると、メッセージをコピーして貼り付け、内部および外部の対象者に送信できます。

3. ワークスペースの下部にあるいずれかのアイコン ( ) をクリックして、フォームペインのみを表示するか、 アクティビティストリームのみを表示するか、またはその両方を表示するか (デフォルト) を選択します。
   - フォームペインのみアイコン ( ) - ワークスペースにはフォームペインが表示されますが、フォームペインのより広いビューを作成する アクティビティストリーム は表示されません。[フォーム] ペインに、開いているレコードの詳細が表示されます。
   - フォームペインと アクティビティストリーム アイコン ( ) - ワークスペースでは、フォームペインと アクティビティストリーム の両方が同じサイズのペインに表示されます。ペインの境界をドラッグしてサイズを変更できます。この設定がデフォルトです。
   - アクティビティストリーム のみアイコン ( ) - ワークスペースには アクティビティストリームが表示されますが、 アクティビティストリームのより広いビューを作成するためのフォームペインは表示されません。アクティビティストリームを使用すると、要求者とコミュニケーションを取り、オープンレコードで行われた作業に関する内部メモを作成できます。
4. チャット通知を設定します。

   a. 受信ボックスアイコン ( ) をクリックします。
   [受信ボックス] ペインが表示されます。

   b. 歯車アイコン ( ) をクリックします。
   構成スライダーが表示されます。



   デスクトップ通知は 、一時的に画面に表示されるテキスト ボックスです。設定に関係なく、受信トレイに何かがあるときは、受信トレイアイコン( )の左上に円が表示され、受信トレイ内のアイテムの数が右上に表示されます。円の色はエージェントのステータスと一致します。たとえば、エージェントが [対応可能] の場合、円は緑色です。

   c. オーディオアラートとデスクトップ通知のスライダーを適宜設定します。

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

次のタスク
チュートリアルを完了し、ワークスペースをカスタマイズしたので、 対処する問題を見つけるさまざまな方法について学習します。

UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く

UI ビルダーの構成可能ワークスペースエクスペリエンスにアクセスして編集します。

始める前に
必要なロール：admin、ui_builder_admin

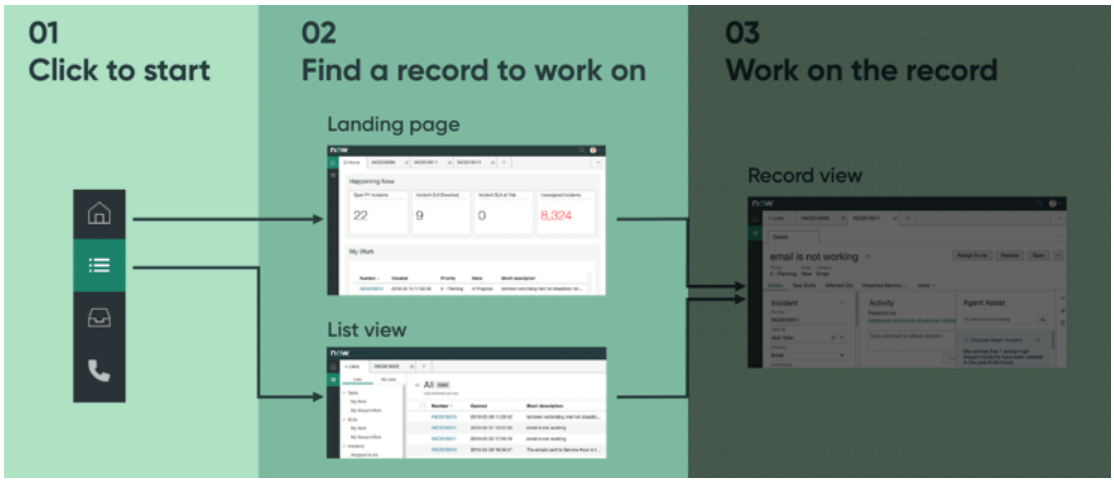
手順

1. ナビゲーションフィルターで、次の場所に移動します: **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [エクスペリエンス] を選択します。
3. 自分のエクスペリエンスを選択します。

タスクの結果
構成可能なエクスペリエンスが UI ビルダーで開きます。

で取り組む問題を見つける ワークスペース

ワークスペースを使用して、対処する問題を見つけます。

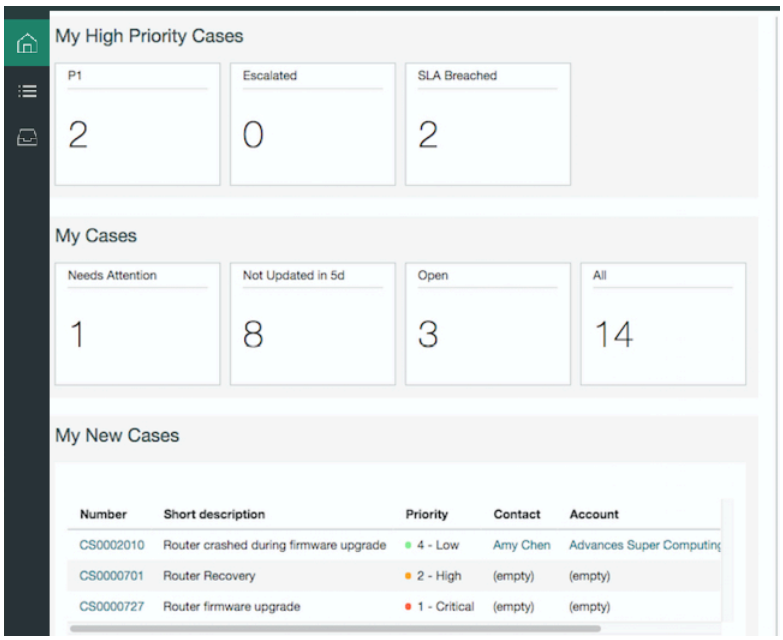


ワークフローの最初のステップは、解決すべき問題を見つけることです。次の方法で、対処すべき問題を見つけることができます。

自動翻訳

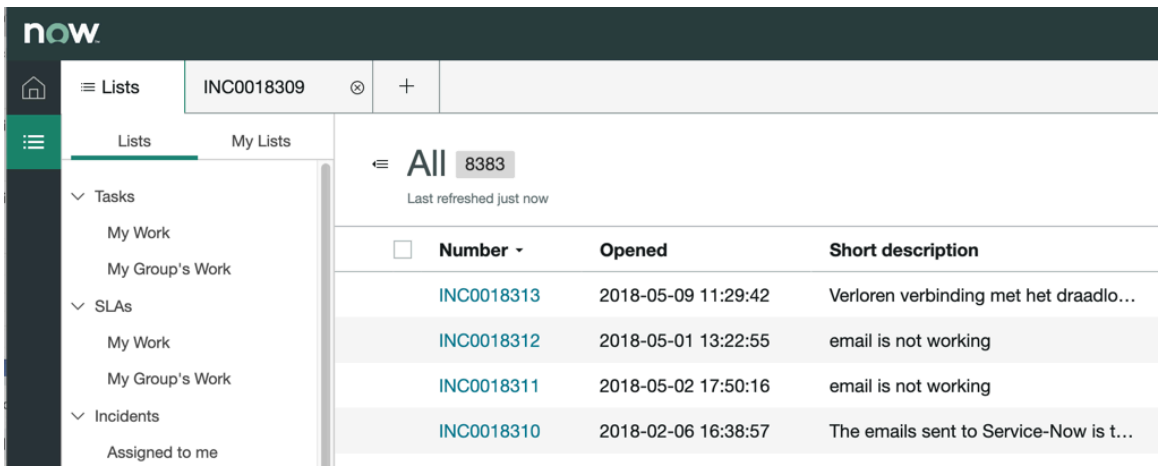
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ランディングページ:実行する必要があるタスクの概要が表示されます。



リンクをクリックすると、リストビューまたは特定のレコードに移動します。ホームアイコン( )をクリックすると、ランディングページが表示されます。詳細については、「ランディングページを使用して対処する問題を見つける」を参照してください。

- リストビュー:作業するレコードリストを表示します。レコードは、タスク、SLA、インシデントなどのテーブル別にグループ化されます。



リンクをクリックすると、そのレコードに移動して作業できます。リストアイコン (List) をクリックすると、リストビューが表示されます。リスト ビューの詳細については、「リストを使用して実行する作業を検索する」を参照してください。

- チャット受信ボックス - チャットを使用して要求者とリアルタイムでやり取りします。

  チャット要求を受け入れると、問題を解決するために行った作業を記録するためのレコードが自動的に作成されます。エージェントの受信ボックスアイコン (Inbox をクリックすると、チャットにアクセスできます。要求者とのチャットの詳細については、「チャットから作業を取得する」を参照してください。

- 電話受信ボックス:要求者と電話でリアルタイムにやり取りします。

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

自動翻訳

電話を受けると、問題解決のための作業を記録するためのレコードが自動的に作成されます。電話に応答して電話をかけるには、電話アイコン( )をクリックします。ワークスペースでの電話の使用の詳細については、「ワークスペースで電話で仕事を取得する」を参照してください。

- レコードの共有 — 他のエージェントが作業しているレコードを表示してサポートできるようにします。

次

ランディングページを使用して実行する作業を見つける方法について説明します。

ランディングページを使用して作業対象の問題を見つける

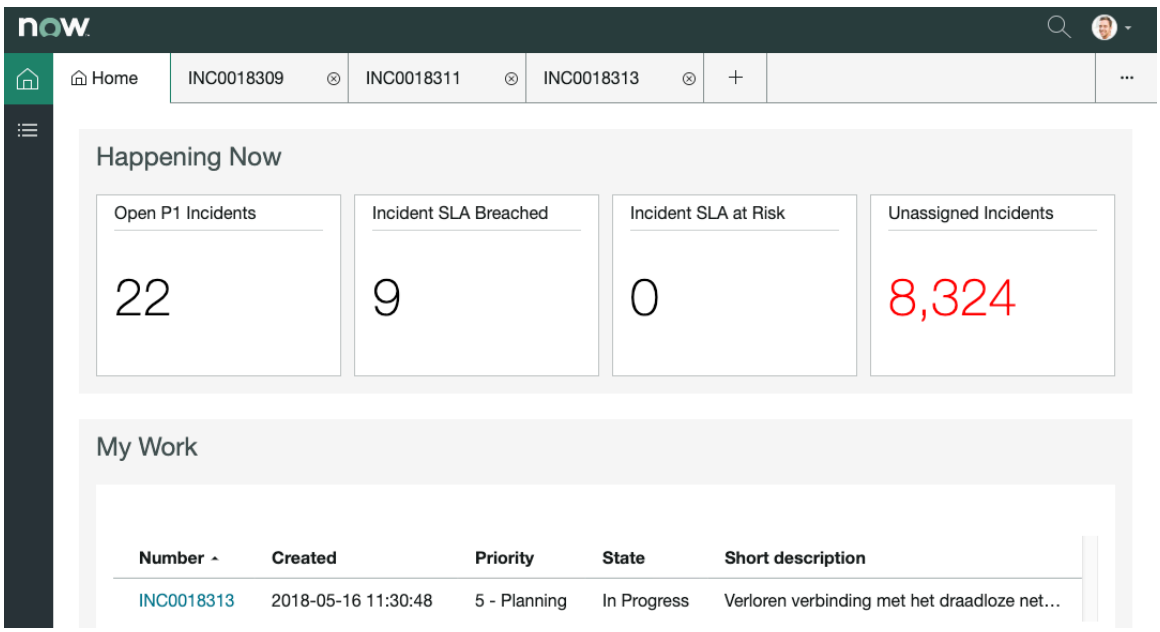
ランディングページを使用して、完了する必要がある作業の全体像を把握します。

始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

ランディングページは、ワークスペースを開いたときに最初に表示されるページです。未アサインの優先度の高いタスク、または自分にアサインされたタスクなどの概要を掲載することができます。たとえば、次のランディングページには、未アサインの優先度の高いケース (オープン P1 インシデントなど) が表示されています。このページでは、自分にアサインされたタスクも **[My Work]** に表示されます。



ランディングページはシステム管理者が構成できるため、外観が異なる可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
   ランディングページが開きます。
2. ランディングページのいずれかのリンクをクリックして、作業する問題を選択します。
   オープン P1 インシデントなどのレコードのグループをクリックすると、リストビューが開き、作業対象として選択できる P1 インシデントのリストが表示されます。INC0018313 などの特定のレコードへのリンクをクリックすると、そのレコードがレコードビューで開きます。

自動翻訳

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

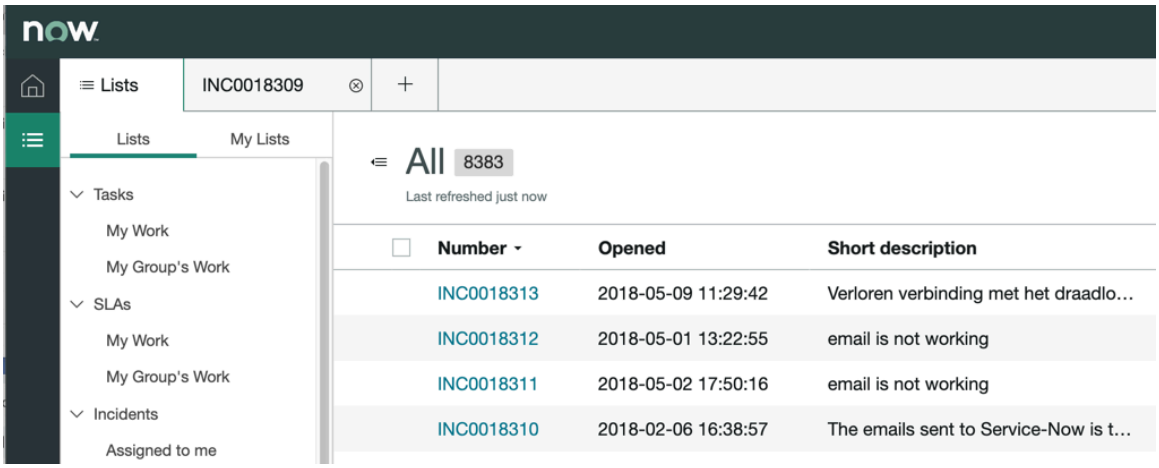
次のタスク
リストビューで実行する作業を見つける方法を学習します。リスト内のレコードをクリックすると、そのレコードがレコードビューで開きます。

リストを使用して取り組むべき作業を見つける

ワークスペースのリストを使用して、優先度の高い問題と自分にアサインされている問題を確認します。

リストビューに移動するには、リストアイコン( )をクリックします。

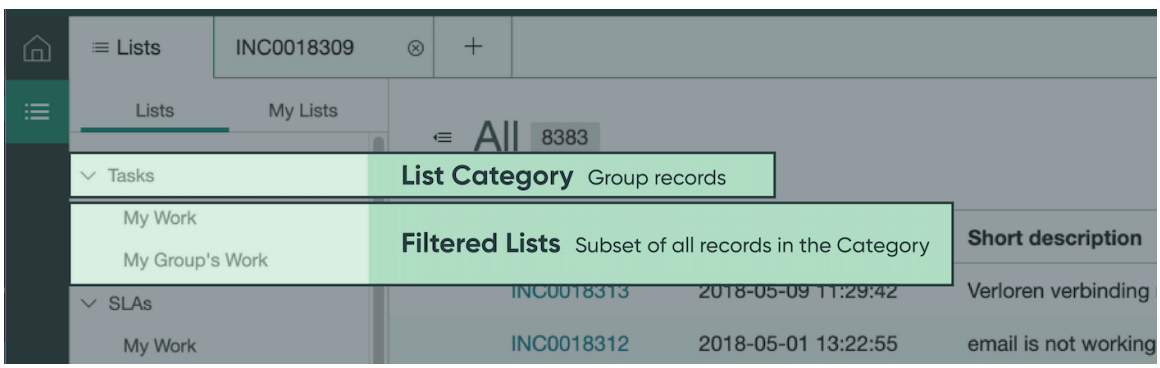
リストビュー



[リスト] と [自分のリスト] の 2 つのリストタブが表示されます。システムアドミニストレーターは、リストにリストカテゴリを作成します。リストカテゴリは [自分のリスト] に作成します。

リストのカテゴリー

前の画像のリストカテゴリは、タスク、**SLA**、およびインシデントです。リストカテゴリはクリックできないため、主にその下にあるリストフィルターの見出しとして機能します。たとえば、リストカテゴリの [タスク] の下には、[自分の作業] と [自分のグループの作業] のリストフィルターがあります。



システムアドミニストレーターがリストカテゴリを設定します。リストカテゴリは、通常、データベース内のテーブルに対応します。たとえば、すべてのインシデントはインシデントテーブルに保存されます。すべてのインタラクションは、インタラクションテーブルに保存されます。システムアドミニストレーターがリストビューに表示するように選択したリストカテゴリは、作業する問題の種類に対応しています。インシデントを処理する場合、システムアドミニストレーターは [リスト] 列にインシデントを表示します。ケースで作業する場合は、[リスト] 列にケースが表示されます。

自動翻訳

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

上矢印アイコン ( ) を使用して、各リストカテゴリの下にリストフィルターを表示できます。下向き矢印アイコン ( ) をクリックすると、リストカテゴリが折りたたまれ、リストカテゴリをスクロールしやすくなります。

リストフィルターのないリストカテゴリを設定することはできません。

リストフィルター

リストフィルター は、リストカテゴリの下のサブセクションです。前の画像の [タスク] の下に、[自分の作業] と [自分のグループの作業] が表示されています。各リストフィルターは、通常 1 つのテーブルからのレコードの有用なグループ化を提供します。たとえば、[自分のケース] を使用すると、自分に割り当てられたケースをすばやく見つけることができます。リストフィルターはシステムアドミニストレーターが作成します。

リストフィルターをクリックすると、対応するレコードリストがリストビューで開きます。リストフィルターは、[リスト] タブのリストカテゴリに属している必要があります。

マイリスト

作成したリストはすべてこのセクションに表示されます。このセクションのリストは、自分だけに表示されます。独自のリストカテゴリとリストフィルターの作成の詳細については、「ワークスペースでの自分のリストの作成」を参照してください。

次

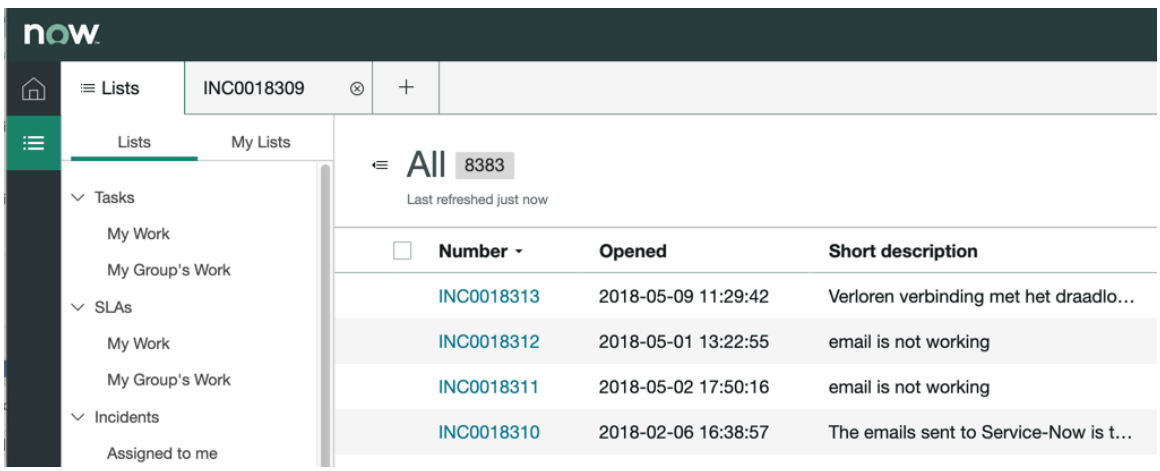
リストビューでリストを操作する方法について説明します。

ワークスペースでリストを操作する

ワークスペースでレコードのリストを開き、作業するレコードを選択できるようにします。

始める前に
必要なロール:workspace_user

このタスクについて
リストビューでは、リストフィルター内のすべてのレコードの概要情報を表示できます。通常、リスト内のレコードのフィールドをクリックすると、そのレコードが開きます。フィールドがクリック可能な場合 (参照、ドキュメント ID、または URL)、クリックしてもレコードは開かず、クリック可能なフィールドが指すレコードまたは URL が開きます。



Last refreshed リスト内の値が最後に更新された時間を示します。値を更新するには、ページを更新します。

自動翻訳

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

各リストには URL が関連付けられています。リストをブックマークすると、すばやくアクセスできるようになります。

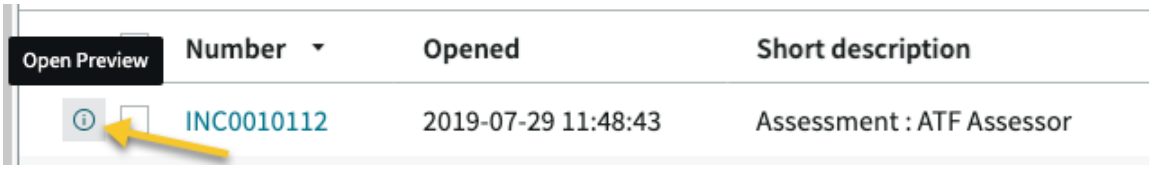
リストを開いて作業するレコードを見つける方法は次のとおりです。

手順

1. リストアイコン ( ) をクリックします。
2. タスクなど、作業するレコードを含むリストカテゴリを検索します。
3. その下にあるいずれかのリストフィルターをクリックします。

   たとえば、[タスク] で **[My Work]** というリストフィルターをクリックします。これにより、自分に割り当てられたタスクレコードのリストが表示されます。リストフィルターのタイトルとリスト内のレコード数が、リストの上部に表示されます。前の画像の [すべて] リストには 8383 件のレコードが含まれています。

4. オプション: レコードを開く前にプレビューするには、レコードの上にマウスを移動し、情報) をクリックします。

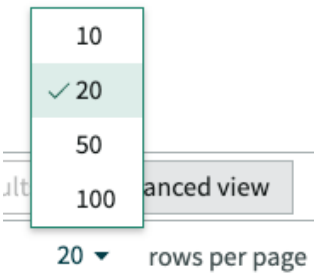


   サイドパネルが開き、レコードが表示されます。

5. オプション: レコードの別のページに移動するには、ページ番号またはいずれかの矢印をクリックして、ページを前後に移動したり、レコードの先頭または最後のページに移動したりします。

(Optional)

6. オプション: ページに表示されるレコード数を変更するには、ページあたりの行の横にある数をクリックして、メニューから数を選択します。



7. レコード番号をクリックして開きます。
8. オプション: リスト内のレコードを CSV、XLSX、JSON、PDF のいずれかの形式でエクスポートするには、歯車アイコン をクリックし、[エクスポート] を選択します。

次のタスク
リストとその中のレコードを開く方法がわかったので、 次はリストビューでレコードを編集する方法を確認します。

リストビューでレコードを編集する

リストを離れることなく、リストから直接レコードを更新します。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

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

自動翻訳

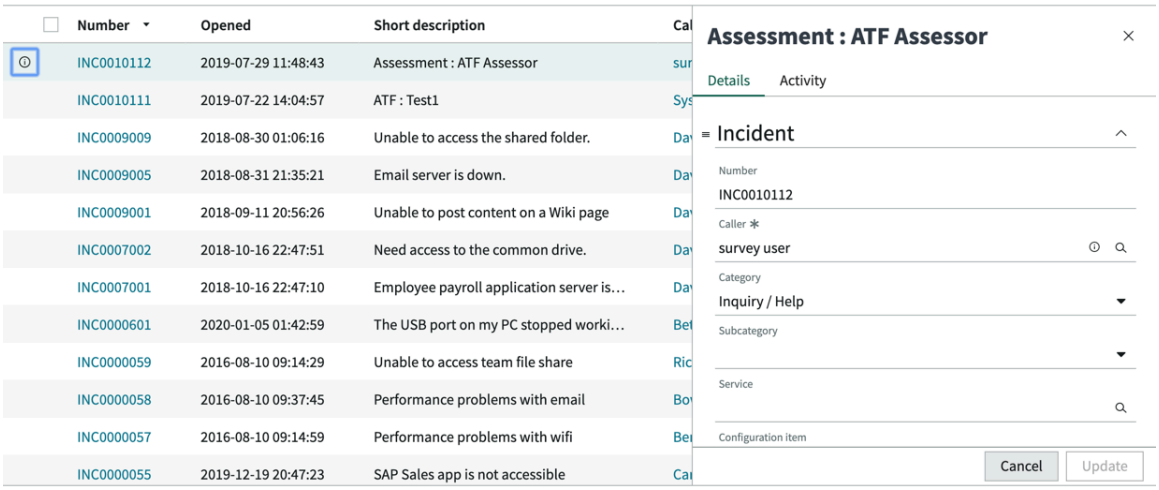
このタスクについて
リストビューで 1 つ以上のレコードを変更できます。レコードを編集する前に詳細を確認するには、レコードビューでレコードを表示して修正します。

手順

1. リストから単一のレコードを変更します。

   a. プレビューを開くアイコン をクリックします。 プレビュー ⓘ。

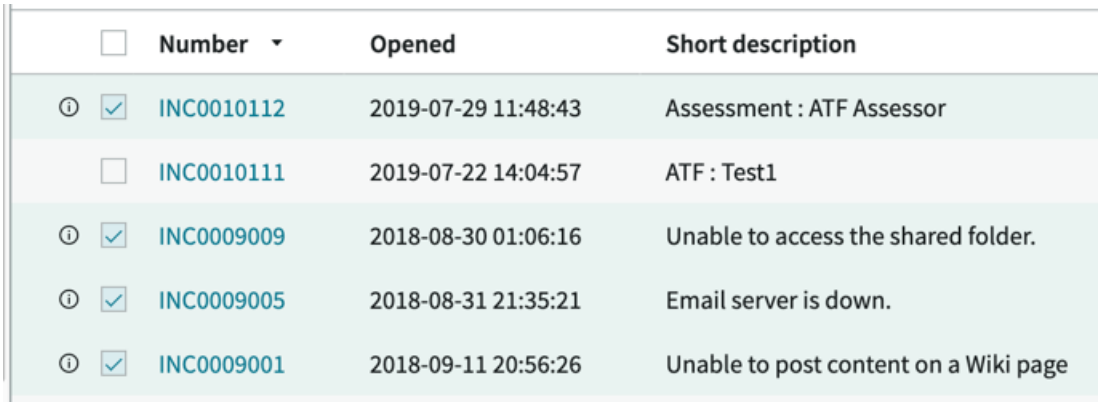
   レコードが開きます。



   b. フィールドの値を変更し、[更新] をクリックします。

2. オプション: 複数のレコードを一度に変更します。

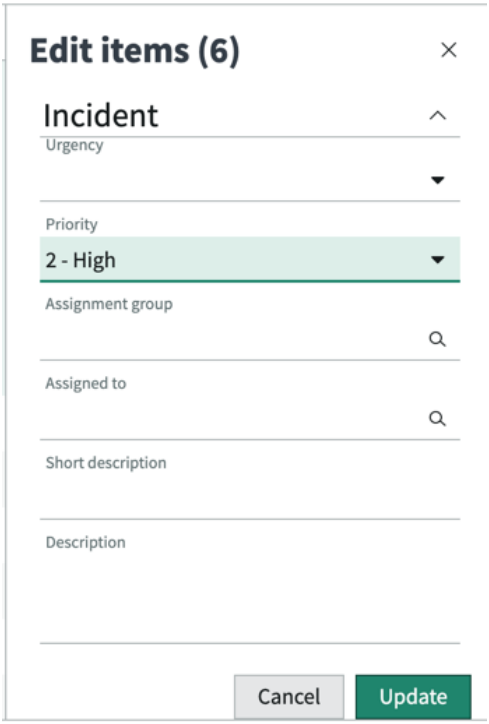
   a. リストビューで、変更するすべてのレコードの左側にあるボックスをクリックします。



   b. [編集] をクリックします。
   [プレビュー] ペインが開き、選択したレコード内で編集できるフィールドが表示されます。

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

(Optional)



c. フィールドの値を変更し、[更新] をクリックします。

次のタスク
リストビューでレコードを編集する方法がわかったので、 次はリストに表示されるレコードを並び替えて絞り込む方法を確認します。

リスト内のレコードをソートする

作業するレコードをより簡単に見つけるために、リストビューに表示されるレコードをソートします。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
フィルター済みリストには、何千ものレコードを含めることができます。フィールド値でソートすると、作業するレコードを見つけるのに役立ちます。リスト内の任意の列に基づいてリスト全体をソートできます。

手順

1. レコードのソート基準となるフィールドを変更するには、列見出しをダブルクリックします。
クリックした列見出しの右側に矢印アイコン (▲) が表示され、その列の値に基づいてレコードリストがソートされます。下向きの矢印は、値が最大値から最小値にソートされていることを意味します。

2. オプション: 並べ替え順序を逆にするには、矢印アイコンをクリックして矢印の方向を逆にします。

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

自動翻訳

次のタスク
レコードをソートする代わりに、リストビューに表示されるレコードの数を減らすように リスト内のレコードをフィルタリング することもできます。

リスト内のレコードをフィルタリング

レコードをフィルタリングしてリストビューに表示されるレコードの数を減らし、作業するレコードを見つけられるようにします。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
フィルタリングすると、リストからレコードが削除されるため、作業したいレコードのみを表示できます。

ワークスペースでは、リストに表示されるレコードを次のようにフィルタリングできます。

- フィルターアイコン ( ) を使用します。
- 列見出しを使用してリスト内を直接フィルタリングします。
- 列の値を使用してリストを直接フィルタリングします。

手順

1. フィルターアイコン ( ) を使用してレコードを除外するには:

   a. フィルターアイコン ( ) をクリックします。

   b. [詳細ビュー] をクリックします。

   c. 条件ビルダーを使用して、レコードがリストに表示されるために 1 つ以上のフィールド値が満たす必要がある条件を指定します。
   たとえば、[Active][is][true]、および [Urgency][is][1- High] などです。

   d. オプション: 条件を追加するには、[新しい条件セット] をクリックして条件を指定します。

   e. オプション: [フィルターの保存] を選択し、フィルター名を入力し、フィルターを使用できるユーザーを決定する権限を選択します。
   [既存のフィルターを使用] を選択してフィルターを取得し、フィルターを選択します。

   f. **[Update** (更新)] をクリックします。

   リストフィルターアイコン には、現在のリストに適用される条件の数が表示されます。

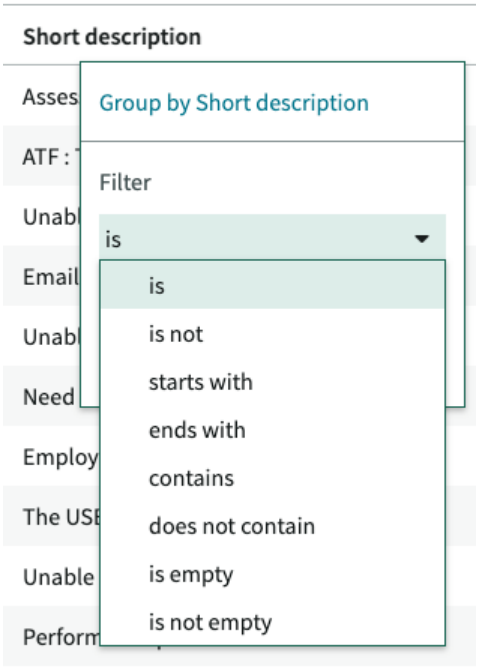
2. 表示されたフィールド値に基づいてレコードをフィルタリングします。
   リスト列を直接操作して、レコードを除外できます。

   a. 列見出しの右側にある [その他の **UI** アクション] 。

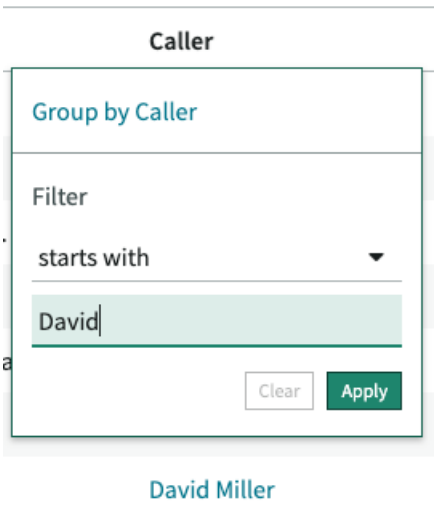
   b. 下向きの矢印アイコン (をクリックし、[ではない]、[次で始まる]、[次の値を含む] などのフィルター条件を選択します。

自動翻訳

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



c. フィールド値を入力して、一番下の行のリストをフィルタリングし、[適用] をクリックします。次の例では、表示されるレコードのみに、**David** で始まる発信者の値があります。

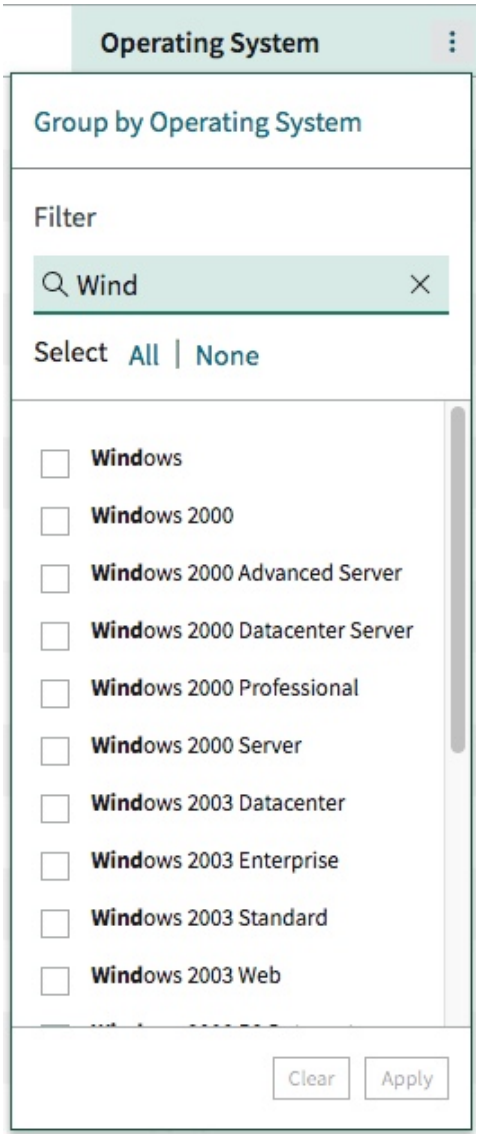


注: すべてのフィールドタイプが列のフィルタリングをサポートしているわけではありません。[詳細フィルター] パネルと条件ビルダーを使用して、これらのフィールドタイプのフィルターを作成できます。

d. 値がsys_choiceテーブルから取得された場合、使用可能な値 (選択肢) が横のボックスとともに表示されます。

自動翻訳

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



フィールドが 10 個を超える場合、次に示すように ワークスペースにフィルターが表示されるため、スクロールしてフィールド値を見つける必要はありません。選択肢が 10 個未満の場合、[フィルター] の下にエントリフィルターはありません。

[すべて] をクリックしてすべてのフィールドを選択するか、[なし] をクリックしてすべてのフィールドのチェックを外すことができます。[すべて] では、ポップアップに表示されているフィールド値だけでなく、フィルター条件を満たすすべてのフィールド値が選択されます。同様に 、[なし] は、ポップアップに表示されているフィールドだけでなく、フィルター条件を満たすすべてのフィールドのチェックを外します。これらの機能を組み合わせることができます。たとえば、 `Windows` でフィルター処理して [すべて] を選択し、 `2000` でフィルター処理して [なし] を選択すると、Windows は含まれているが Windows 2000 が含まれていない行が表示されます。

[フィルターエントリ] フィールドが表示されるフィールドの数 (10) は設定できません。

e. オプション: フィルターを削除してすべてのレコードを復元するには、[その他の **UI** アクション] アイコン (⋮) をクリックし、[クリア] をクリックします。

3. フィールド値に基づいてレコードを除外します。

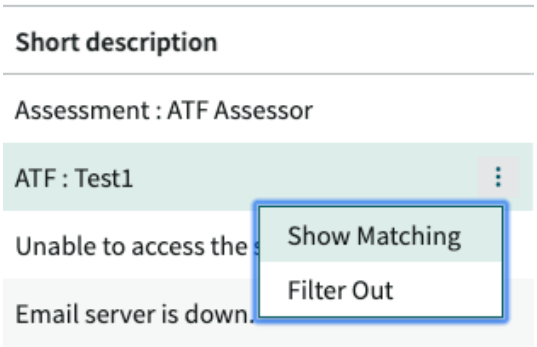
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

この機能は前のステップの機能と似ていますが、用語を入力してレコードをフィルタリングすることはできません。

a. レコード内のフィールドをクリックします。

b. [その他の UI アクション] アイコン (⋮) をクリックします。



c. 同じフィールド値を持たないすべてのレコードを削除するには、[この値で絞り込み] をクリックします。

d. 同じフィールド値を持つリスト内のすべてのレコードを削除するには、[除外] をクリックします。
デフォルトでは、列のデータタイプが日付でない限り、列は昇順でソートされます。日付は降順でソートされます。

次のタスク
レコードをフィルタリングする代わりに、リストビューで レコードをグループ化 することもできます。

リスト内のレコードをグループ化

作業するレコードをより簡単に見つけることができるように、リストビューに表示されるレコードをグループ化します。

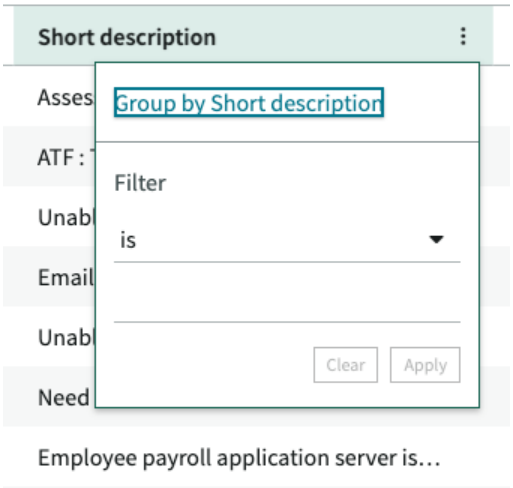
始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
列内の同じ値を持つレコードをグループ化して、類似のレコードを参照できるようにすることができます。

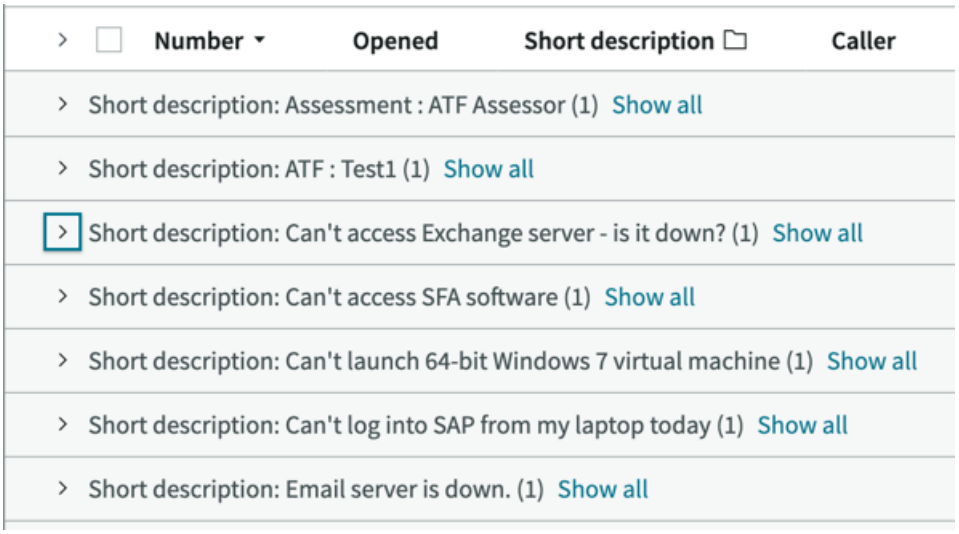
手順

1. 列見出しの上にマウスを移動し、[その他のオプション] アイコン (⋮) をクリックします。
2. 最初のオプションの **Group by <column-heading-name>** をクリックします。<column-heading-name> はクリックする列の名前です。

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



レコードは、選択した列の値に基づいてグループ化されます。



各グループのレコード数が表示されます。

3. 矢印アイコン ( ) をクリックしてグループを開きます。
4. オプション: レコードのグループ化を解除するには、同じ列見出しの上にマウスを置き、[その他のオプション] アイコン ( ) をクリックして、[グループ解除] **<column-heading-name>** をクリックします。

次のタスク
レコードをグループ化する代わりに、 リスト内のレコードをフィルタリングすることもできます。

ワークスペースでの自分のリストの作成

ワークスペースの [自分のリスト] に独自のフィルター済みリストを作成して、問題、タスク、または問題を監視します。

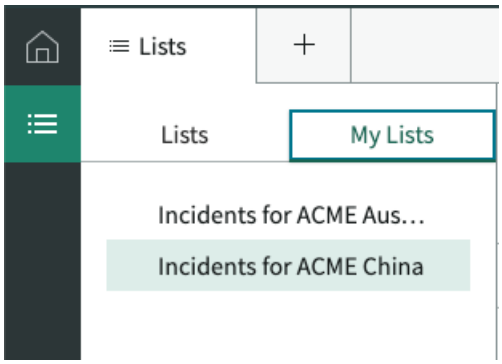
始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて
[リスト] タブでシステムアドミニストレーターが提供するものとは異なるレコードのグループを作成します。たとえば、特定の会社に関連付けられたインシデントに関連するすべてのレコードをグループ化することができます。既存のリストの別のバージョンを作成することも、まったく新しいリ

自動翻訳

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

ストを作成することもできます。これらのリストは自分だけに表示されます。リストにアクセスするには、[自分のリスト] を選択します。



ご覧のとおり、[自分のリスト] にはリストカテゴリがなく、リストフィルターのみがあります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース をクリックし、ワークスペースを選択します。
   ワークスペースが開きます。
2. [**My Lists**] を選択します。
3. **[+** 新規リスト] を選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

新規リスト

タイプ	フィールド	説明
既存リストから作成	リスト	変更する既存のリスト。メニューには、アドミン定義で選択できるすべてのリストが表示されます。
	リスト名	リストの名前。デフォルトでは、このフィールドは前のメニューで選択したリストに `_Copy` を追加します。
	列を選択	リストビューに含めるレコードフィールド。選択したリストの列が表示されます。必要に応じて列を追加または削除して、希望するリストを作成します。
	フィルターを追加	[自分のリスト] タブに表示されるフィルターを作成するための条件ビルダー。デフォルトでは、選択したリストに適用された条件が表示されます。
独自に作成する	リスト名	リストの名前。
	ソースを選択	レコードの取得元のテーブル。
	列を選択	リストビューに含めるレコードフィールド。リストに表示する

自動翻訳

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

タイプ	フィールド	説明
		列を選択します。デフォルトでは、このフィールドにはワークスペースリストビューの列が入力されます (存在する場合)。ワークスペースリストが存在しない場合、列には選択したテーブルのデフォルトリストビューから入力されます。
	フィルターを追加	リストに適用される条件ビルダー。

5. **[Create** (作成)] を選択します。
リストが [自分のリスト] タブに表示されます。
6. オプション: リストの順序を変更するには、[並べ替え] を選択し、各リストを目的の順序にドラッグして [完了] を選択します。
7. オプション: リストを変更または削除するには、歯車アイコン ( ) を選択し、次のいずれかを選択します。

名前の変更
: リストの名前を変更できます。

列のカスタマイズ
: リストに表示される列を変更できます。

保存
: 現在のリストと基礎フィルターを保存します。

名前を付けて保存
: *My List* の現在のリストと基礎フィルターを保存して、名前を変更します。

エクスポート
: 自分のリストをさまざまな形式でエクスポートします。

削除
: *My List*からリストを削除します。

ワークスペースリスト列を編集し、リストを保存します

リストに表示される列とその順序方法を編集し、リストを [自分のリスト] に保存します。

始める前に

必要なロール：agent

注: エージェントに対して列のカスタマイズを有効にする必要があります。

手順

1. ワークスペースリストで、[リストアクション] アイコン (
2. メニューから [列の編集] を選択します。
3. [リストの編集] モーダルで、表示する列を [利用可能な列] から [選択した列] に移動します。
選択した列は左から右に表示され、最初の列は左端に表示されます。
4. [リストアクション] アイコン (

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

自動翻訳

5. [**Save** (保存)] をクリックする。
[自分のリスト] タブでリスト構成にアクセスできるようになりました。[リストアクション] メニューのオプションから、リストの名前を変更するか、リストを削除できます。

ワークスペースリストの列を目的の順序にドラッグしてカスタマイズします

リストの列を目的の場所にドラッグします。

始める前に

列のパーソナライゼーションを有効にする必要があります。
必要なロール：agent

手順

1. マウスを使用して列をドラッグします。

   a. ワークスペースリストで、ドラッグする列の列ヘッダーにあるグラブアイコン (を選択したままにします。

   b. 列をドラッグして、配置する 2 つの列の間に配置します。

2. キーボードを使用して列をドラッグします。

   a. ワークスペースリストで、ドラッグする列の列ヘッダーを選択し、キーボードの **Enter** キーを押します。

   b. キーボードの **Enter** キーをもう一度押して、グラブアイコン (

   c. 矢印キーを使用して、列を目的の場所に移動します。

   d. キーボードの **Enter** キーを押して列を配置します。

リスト内の 1 つまたは複数のセルをインライン編集する

リストの同じ列の 1 つまたは複数のセルをインライン編集して、選択したセルの値を同時に変更します。

自動翻訳

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

インライン編集を使用すると、レコードを開いてフォーム上で変更する代わりに、リスト内のフィールドを変更できます。複数のセルを編集する場合は、編集したセルを同じ列に配置する必要があります。

- 複数のセルを編集する場合は、編集したセルを同じ列に配置する必要があります。
- 次のフィールドをインラインで編集します。
  - ブール
  - 選択肢
  - 日付
  - 日付/時刻
  - 10 進数
  - 期間
  - 浮動小数点数
  - 整数
  - 電話
  - 電話 e164
  - 参照
  - 文字列
  - テーブル名
  - Tag (タグ)
  - URL

インライン編集の有効化または無効化の詳細については、「リストでインライン編集を有効にする」を参照してください。

マウスを使用したインライン編集

マウスを使用して、同じ列の 1 つまたは複数のセルをインライン編集します。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 単一セルを編集します。
   a. セルをダブルクリックします。
   b. 必要な値を入力し、 **Enter** キーを押します。
      インライン編集をキャンセルするには、キーボードの **Esc** キーまたは キャンセルキーを押すか、セルの外側をクリックします。
2. 連続するセルを選択します。
   a. セルにフォーカスを置きます。
   b. キーボードの **Shift** キーを押しながら、変更する最後のセルを選択します。

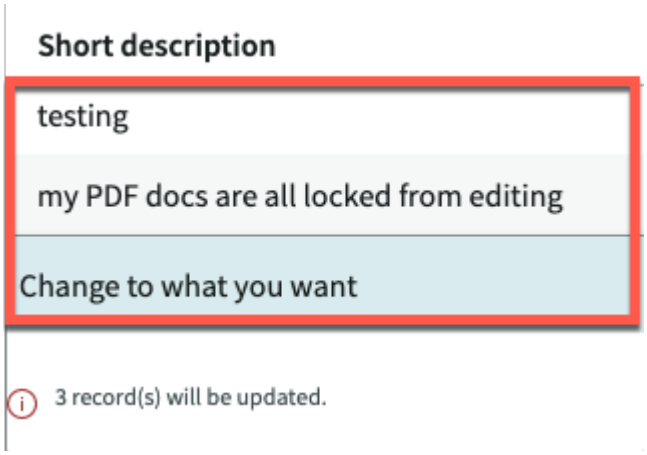
自動翻訳

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

c. セルをダブルクリックします。

d. 必要な値を入力します。
インライン編集をキャンセルするには、キーボードの **Esc** キーまたは キャンセルキーを押すか、セルの外側をクリックします。

e. **Enter** キーを押します。



3. 列内の連続していないセルを選択

a. セルにフォーカスを置きます。

b. コマンドキー(または**Windows**キー)を押しながら、編集するセルを選択します。
セルは同じ列にある必要があります。

c. セルをダブルクリックします。

d. 必要な値を入力します。

e. **Enter** を押します。

タスクの結果
選択したセルに新しいフィールド値が表示されます。

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

キーボードを使用したインライン編集

キーボードを使用して、同じ列の 1 つまたは複数のセルをインライン編集します。

始める前に

必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. 単一セルを編集します。

   a. セルにフォーカスを合わせたまま、キーボードの **Shift** キーと **Enter** キーを押します。

   b. 必要な値を入力します。
   インライン編集をキャンセルするには、キーボードの **Esc** キーまたは キャンセルキーを押すか、セルの外側をクリックします。

   c. **Enter** を押します。

2. 連続するセルを選択します。

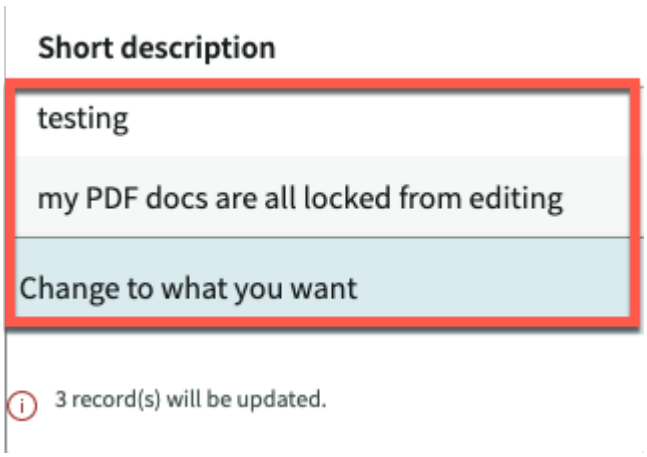
   a. セルにフォーカスを合わせたまま、キーボードの **Shift** キーを押したままにします。

   b. 矢印キーを使用して、列内の連続するセルを選択します。

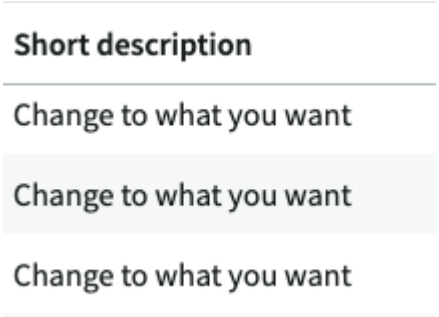
   c. キーボードの **Shift** キーと **Enter** キーを押します。

   d. 必要な値を入力します。
   インライン編集をキャンセルするには、キーボードの **Esc** キーまたは キャンセルキーを押すか、セルの外側をクリックします。

   e. **Enter** キーを押します。



タスクの結果
選択したセルに新しいフィールド値が表示されます。



自動翻訳

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

で電話で仕事を取得する ワークスペース

インスタンスがテレフォニーシステムと統合されている場合は、ワークスペースを使用して着信電話と発信電話を行います。

始める前に

必要なロール:workspace_user

このタスクについて

ワークスペース電話機では、次の操作を実行できます。

- 発信コールの実行
- 着信コールを受信
- システム内の別のユーザーにコールを転送する
- コールを保留またはミュートにする
- 可用性ステータスを設定

手順

1. 次のいずれかを実行します。

オプション	説明
メインナビゲーションバーの電話アイコンをクリックします。	[番号] フィールドに電話番号を入力し、[通話] をクリックします。
フォームの [連絡先] フィールドまたは [コンシューマー] フィールドの横にある電話アイコンをクリックします。	複数の電話番号を持つ可能性のある連絡先の場合: ◦ 1 つの電話番号フィールドしか設定されていない場合、コールはその番号に発信されます。 ◦ 複数の番号を表示するダイアログ ボックスが表示された場合は、目的の番号をクリックしてダイアログ ボックスを閉じます。

2. [終了] をクリックしてコールを終了します。

チャットから作業を取得する

エージェント受信ボックスを使用して、チャット、ケース、インシデントなどの受信作業アイテムを管理します。

エージェント受信ボックスを開くには、ナビゲーションバーの を選択します。チャットを承認すると、インタラクションレコードが自動的に作成され、そのセッションで行われた作業がキャプチャされます。

受信ボックスの責任

エージェントの責任	説明
受信ボックスを監視する	指定されたサービスチャネルを使用して、受信チャット要求、ケースアサイン、インシデントなどの作業アイテムを対応可能なエージェントにルーティングします。
チャットセッションを開始	受信箱からチャットを承認します。チャットを別のエージェントに再ルーティングする前に、チャットを受け入れる時間制限があります。チャッ

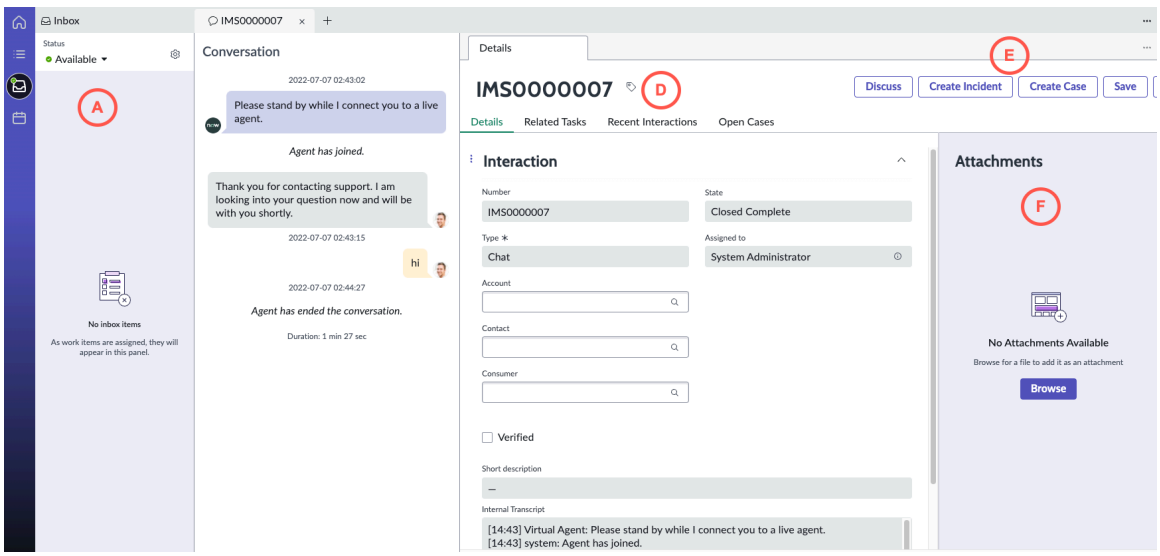
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

受信ボックスの責任 (続く)

エージェントの責任	説明
	トは、セッション中に行われた会話と作業をキャプチャする インタラクションレコード に関連付けられます。 チャットセッションでは、次のことができます。 • アクションツールバーを使用して添付ファイルを追加します。 • チャットを別のエージェントに転送する。 • 別のエージェントをチャットに追加します。 • インシデントやケースの作成など、その他のサポートタスクを実行します。 • リボンなどのワークスペースツールを使用して情報を一目で確認したり、アクティビティストリームを使用して関連作業を確認したりすることができます。

エージェント受信ボックスの機能



機能	説明
(A) エージェント受信ボックス	自分に割り当てられているキュー、各キューのアクティブなチャットの数、およびキュー内のチャットの平均待ち時間を表示します。
(B) アクティブチャットパネル	アクティブなチャットセッションを表示します。チャットアクションはチャットの下に表示され、エージェントはファイルの添付、エージェントの追加、チャットの転送などを行うことができます。構成に応じて、これらが表示される場合があります。 • 会話履歴:以前の会話のメッセージが表示されます。自分と要求者との以前の会話のみが表示されます。 • クロスチャネルの会話履歴:すべてのチャネル(Facebook Messenger、LINE、Slack、Twilio SMS、Microsoft Teams、WhatsApp、Voiceなど)からのメッセージが表示されます。 • 顧客の感情:顧客の感情 (肯定的、中立的、否定的、null (評価されていない値))。顧客の感情を使用すると、ユーザーの感情が中立/肯定的から否定的に移行してい

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

自動翻訳

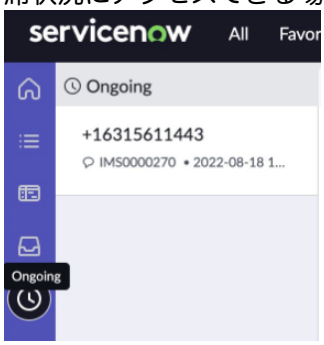
機能	説明
	るかどうかを特定できるため、より肯定的な感情に戻すためのアクションを実行できます。 • 会話に使用されるチャネル (チャット、電話、またはメッセージング) を示すアイコンを含むメッセージの開始と終了:
(C) ツールバー	使用可能なアクションの表示ボタン: • クイックアクション - クイックアクションメニューを表示する場合に選択します。 • キューに転送 - 会話をキューに転送する場合に選択します。 • エージェントに転送 - 会話をエージェントに転送する場合に選択します。 • を添付] アイコン - 添付ファイルを会話に追加する場合に選択します。 • エージェントチャットの動的翻訳 - DTACが有効になっている場合に表示されます。 • オーバーフロー - 追加のアクションを表示する場合に選択します。 注: すべてのボタンを使用できるわけではありません。
(D) インタラクションレコード	インタラクションレコード (IMS) を表示します。IMS は、チャットまたは電話から開始し、顧客との通信に関する初期情報をリストします。このインタラクションを通信ログとしてアーカイブすることも、顧客のニーズに基づいてインシデントまたはケースを作成することもできます。
(E) ボタン	ボタンを選択してアクションを実行します。 • インシデントを作成 • 会話の終了 • 保存します • チャットの終了 • 自分にアサイン 注: すべてのボタンを使用できるわけではありません。
(F) [添付ファイル] パネル	インタラクションに添付ファイルを追加します。たとえば、顧客の問題にサポート情報を追加できます。テンプレートが利用可能な場合は、このパネルのテンプレートセクションに表示されます。

自動翻訳

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

進行中のメッセージ

[進行中のメッセージ] タブは、メッセージングベースのサービスチャネルを含む少なくとも 1 つの在席状況にアクセスできる場合に表示されます。



進行中のメッセージのカードを表示するには、時計 アイコンを選択します。右上隅の に数字が表示されている場合、この数字は未読メッセージのあるメッセージング会話の数を示します。カードに緑色の点が表示されている場合は、そのメッセージング会話の新しいメッセージがあります。カードには、インタラクション番号と、会話の前回の更新日時も表示されます。

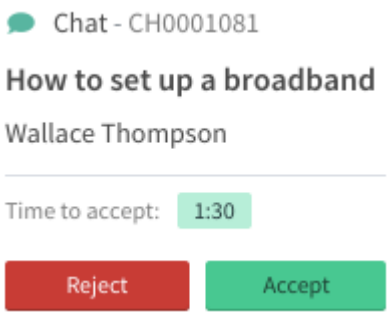
チャットセッションを受け入れる

チャットセッションでチャットキューを選択して、顧客との会話を開始します。異なるキューの複数のチャットを同時に処理できます。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースのホーム > 受信箱.
2. 受信箱からチャットを承認または拒否します。



チャットキュー内の最初の顧客 (キュー内で最も古い要求) に自動的に接続されます。[アクティブなチャット] パネルには、顧客のチャット要求を確認する事前チャットメッセージが表示されます。[アクティブなチャット] パネルに応答を入力する前に、顧客情報を確認できます。

> **注:** セッションに実行時間の長いトランザクションがある場合、作業アイテムのアサインに遅延が発生し、受信トレイ カードに "遅延トランザクション" メッセージが表示されることがあります。

チャットワークスペースで、セッション用に開いた詳細の子タブを含むインタラクションの親タブ。詳細の子タブには、チャット要求に関する詳細情報が表示され、チャットセッション中に関連する操作を実行するためのコンテキストオプションが表示されます。

3. チャットツールでチャットオプションとコンテキストオプションを管理し、関連タスクを実行します。

自動翻訳

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

オプション	説明
チャットを管理	[アクション] ツールバーから次のアクションを実行します。 ◦ 添付ファイルを追加します。 ◦ チャットを別のキューに転送する。 ◦ チャットを別のエージェントに転送する。
追加のサポートタスクを実行	[詳細] タブのコンテキストオプションを使用して、チャットセッション中に他のサポート作業に従事します。たとえば、次のことを行えます。 ◦ チャット情報を更新します。 ◦ 新しいケースまたはインシデントを作成します。 サブタブから、ケースまたはインシデントの解決に取り組むための他のコンテキストオプションを選択できます。たとえば、問題をエスカレートする必要がある場合があります。 ◦ [その他のオプション] (.....) で、メールの送信などの関連タスクを選択します。 ◦ ナレッジベースで関連情報を検索します。

4. チャットセッションを閉じるには、タブを閉じるか、インタラクションの [詳細] タブで [閉じる] を選択します。
チャットを終了すると、会話履歴が保存され、インタラクションがクローズされます。タブを閉じてチャットを閉じると、すべての会話履歴が失われ、インタラクションレコードに情報を保存できなくなります。最終作業機能が有効になっている場合は、インタラクションレコードに詳細または最終作業コードを入力できます。

チャットを別のキューに転送する

チャットを別のキューにルーティングします。関連付けられたキューに属するすべてのエージェントがチャットを受け入れることができます。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースのホーム > 受信箱.
2. [アクション] ツールバーで、[キューに転送] アイコン (キュー
3. [キューに転送] パネルで、チャットを転送するキューを選択します。
チャットを転送すると、インタラクションに関連付けられている現在の作業アイテムが [完了してクローズ] としてマークされます。新しい作業アイテムが新しいキューに関連付けられ、チャットが選択したキューに追加されます。受信側エージェントが転送を受け入れると、そのエージェントは [アクティブなチャット] パネルで会話とチャット履歴を確認します。ライブエージェントからキューに戻されると、ロジックはライブエージェントをチェックせず、チャットはキューに送られてエージェントがピックアップします。

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

チャットを別のエージェントに転送する

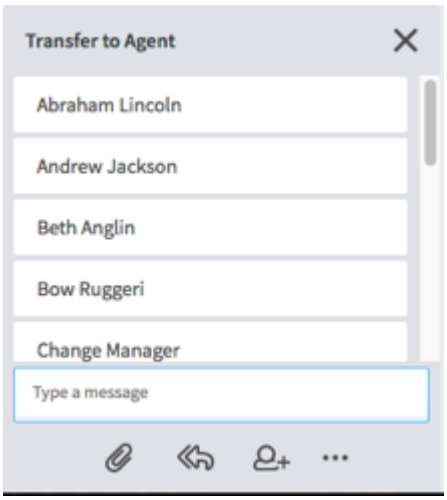
同じサービスチャネル内の別のエージェントにチャットをルーティングします。チャネルのルーティング条件が同じであっても、別のサービスチャネルの別のエージェントにチャットをルーティングすることはできません。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. [アクティブなチャット] パネルの [アクション] ツールバーで、[エージェントを転送] アイコン ( ) を選択します。
2. [エージェントに転送] ウィンドウで、チャットを受信するエージェントを選択します。

   注: チャットの現在のオーナーのみが、チャットを別のエージェントに転送できます。それ以外の場合、転送ボタンは無効になります。



転送されたチャットは、受信エージェントの [キュー] パネルに一覧表示されます。受信エージェントは、転送要求を受け入れるか拒否することができます。

添付ファイルをチャットに追加する

エージェントは、ケースの追加情報を提供するドキュメントまたは画像ファイルを持っている場合があります。これらのドキュメントと画像ファイルは、後で参照できるように会話に添付ファイルとして追加できます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. 添付ファイルを追加するには、次のいずれかの方法を使用します。
   - [アクション] ツールバーから、添付ファイルアイコン ( ) を選択し、ファイルを選択します。
   - ローカルコンピューターからチャットウィンドウにファイルをドラッグアンドドロップします。
2. チャット中に添付ファイルを追加すると、その添付ファイルはライブチャットからインタラクションに自動的に転送されます。
   インタラクションによってケース/インシデントが作成された場合、添付ファイルは自動的にケース/インシデントに転送されます。

自動翻訳

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

チャットパネルでステータスを変更する

休憩中またはオフライン中にステータスを変更して、新しいチャットがアサインされないようにします。復帰したら、ステータスを更新して、復帰したことを全員に知らせることができます。

始める前に
必要なロール：agent_workspace_user

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > エージェントワークスペースのホーム > チャットの.
2. チャットパネルの [ステータス] リストから、現在のステータスを選択します。
   - 利用可能:新しいチャットを受信できます。
   - 不在:新しいチャットを受信できません。
   - オフライン:新しいチャットを受信することはできません。

次のタスク
可用性に応じてステータスを調整します。

新しいチャットまたは作業アイテムアラートの設定

新しいチャットまたは作業アイテムが エージェントワークスペース 受信トレイに到着したときに通知する警報アラートを設定します。対応するサービスチャネルに登録しているエージェントのみが設定を変更できます。

始める前に
- エージェントチャットプラグイン (com.glide.interaction.awa) をインストールします。
- ブラウザのデスクトップ通知を有効にします。

必要なロール：agent

このタスクについて
注: 通知は、エージェントのワークフローにおいて重要な役割を果たします。ただし、ブラウザーがリソース使用量を最適化し続けると、特定の環境やシナリオで通知が一時停止または抑制される場合があります。エージェントがタイムリーなアラートを確実に受信できるように、ユーザーの設定と動作を徹底的にテストして調整することをお勧めします。各ブラウザーには独自の実装と制限があるため、あるブラウザーで機能するものが別のブラウザーでは機能しない可能性があることに注意してください。

手順
1. エージェントワークスペース受信ボックスで、設定( )アイコンを選択します。
2. 受信トレイ内の新しいアイテムのデスクトップ通知を受信するには、 受信トレイのデスクトップ通知をオンにします。
   これらの通知は、 エージェントワークスペース ブラウザータブが開いているが、現在フォーカスがない場合に配信されます。
3. 受信箱内の新しいアイテムの音による通知を受け取るには、「 受信箱のオーディオ通知」をオンにします。
   これらのアラートは、 エージェントワークスペース ブラウザータブが開いている場合に配信されます。タブにフォーカスがあるかバックグラウンドにあるかは関係ありません。
4. 受信トレイで新しい会話のデスクトップ通知を受信するには、 会話デスクトップ通知をオンにします。
   これらの通知は、 エージェントワークスペース ブラウザータブが開いているが、現在フォーカスがない場合に配信されます。

自動翻訳

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

5. 受信トレイの新しいチャットの音声アラートを受信するには、 会話オーディオアラートをオンにします。
これらの通知は、 エージェントワークスペース ブラウザータブが開いている場合に配信されます。タブにフォーカスがあるかバックグラウンドにあるかは関係ありません。
6. ブラウザー通知を受信するには、次の設定が必要です。
   a. Chromeをブラウザとして。
   b. 会話デスクトップ通知を受信するように構成されています。
   c. ワークスペースブラウザータブにフォーカスがありません。
   d. 会話に新しいメッセージがアサインされています。

   詳細については、「エージェントチャット を設定する」を参照してください。

チャット会話の監視

チャットスーパーバイザーは、進行中のチャット会話を表示し、それらに参加してエージェントと要求者を ワークスペース エージェントチャットで支援できます。

始める前に
必要なロール:awa_manager

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Lists** (リスト) > インタラクション > アクティブなチャットインタラクション.
2. リストからアクティブなチャットインタラクションを選択します。
3. エージェントウィスパーがインストールされている場合、エージェントは [アクティブなチャット] ウィンドウに「`/help`」と入力してサポートを求めることができます。
メッセージはチャットスーパーバイザーにのみ送信されます。要求者にはこのメッセージは表示されません。
4. [アクティブなチャット] パネルで、[参加] をクリックします。

   通知により、チャットに参加したことがエージェントと要求者に通知されます。送信したメッセージは、エージェントと要求者に表示されます。

   注: チャットに参加するまで、プレゼンスはわかりません。

5. エージェントウィスパーがインストールされている場合は、[プライベートメッセージの送信] をクリックしてエージェントにメッセージを送信します。
要求者にはこのメッセージは表示されず、エージェントにのみメッセージが表示されます。

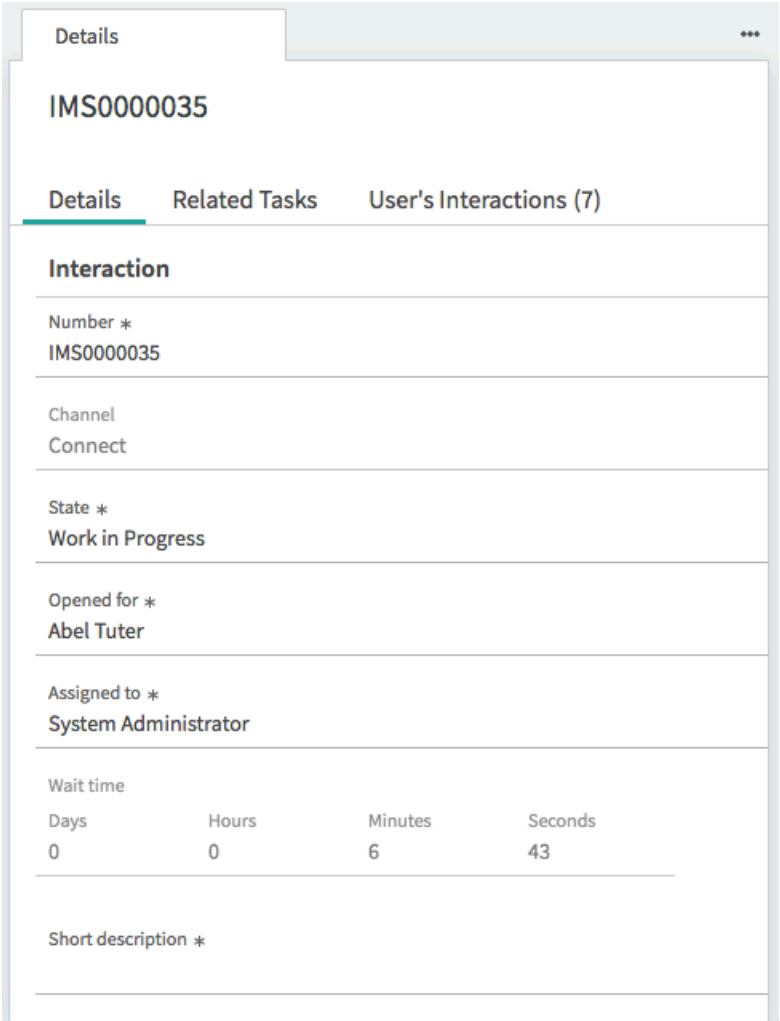
でのインタラクションレコード ワークスペース

インタラクションレコードを使用して、エージェントは顧客情報を作成または顧客連絡先から参照できます。エージェントは、会話がインシデント、ケース、または要求のいずれであるかを決定できます。

インタラクションは、チャット、電話、ウォークアップを通じて行われた支援要求を表わします。インタラクションは、アサインのキューにルーティングするか、エージェントに直接アサインすることができます。サポートエージェントは、インタラクションからケース、要求、またはインシデントを作成できます。インタラクションを使用して、エージェントが関連タスクを作成しない場合に、1 回限りの要求をキャプチャすることもできます。

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

自動翻訳



機能	説明
[詳細]、[関連タスク]、[ユーザーのインタラクション] フォーム	インタラクションレコードの詳細情報を表示する [詳細] タブ。関連タスクには 、新しいインシデントなどのインタラクションに関連するタスクがフォームペインに表示されます。[ユーザーのインタラクション] タブには、特定のユーザーに関連するすべてのインタラクションが表示されます。
[Number (番号)]	番号は、各顧客とのやり取りに関連付けられます。
タイプ	チャット、電話、ウォークアップ、メッセージングなどのチャネル通信のタイプをログに記録します。 **注:** 電話 は、OpenFrame プラグイン (com.sn_openframe) が有効になっている場合に利用できるチャネル通信のタイプです。
ステータス	インタラクションレコードのステータス: • 新規 • 対応中 • 完了してクローズ

自動翻訳

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

機能	説明
	• 破棄してクローズ • 保留
ステータスの理由	インタラクションレコードの現在のステータスの理由: • 顧客を待機中 • 内部待機中 • null このフィールドは、メッセージングタイプのインタラクションにのみ表示されます。
依頼者	コミュニケーションを開始または受信する顧客。
期間	エージェントがインタラクションの作業に費やした時間を追跡します。
Assigned to (アサイン先)	インタラクションレコードが割り当てられたエージェント
待機時間	顧客への最初の応答にかかる時間。
Short Description (簡単な説明)	インタラクションの簡単な説明。 **注:** デフォルトでは [簡単な説明] フィールドは空ですが、レコードがクローズされている場合、保存されている場合、または関連タスクに関連付けられている場合は空にできません。簡単な説明を入力し、レコードを閉じる、保存、または関連付けます。レコードをアーカイブすることはできません。

インタラクション中、インタラクションの下で表示または作成されたタスクは、インタラクション関連タスクに自動的にログオンします。

メッセージングインタラクションへのユーザープロファイルの関連付け

要求者がメッセージを送信すると、識別子が既存のチャネルユーザープロファイルと一致するかどうかがチェックされます。チャネルユーザープロファイルは、メッセージのソースに関連付けられた識別子を使用して、会話参加者の ID を追跡するために使用されます。SMS メッセージの場合、識別子はメッセージの送信元の電話番号です。

一致するチャネルユーザープロファイルがある場合	• 新しいインタラクションが開始されます。 • または、メッセージは、一致するチャネルユーザープロファイルの進行中のインタラクションに関連付けられています。
一致するチャネルユーザープロファイルがない場合	• 新しいチャネルユーザープロファイルが作成されます。 • 新しいチャネルユーザープロファイルを参照する新しいインタラクションが作成されます。

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

- 識別子がユーザーと一致する場合、チャネルユーザープロファイルの [ユーザードキュメント] フィールドとインタラクションの [オープン対象者] フィールドにそのユーザーへの参照が入力されます。

インタラクションからの問題の作成

顧客が問題について連絡し、調査が必要な場合は、インタラクションから問題レコードを直接作成できます。

始める前に

- 必要なロール:workspace_user または admin
- 問題管理のベストプラクティス - com.snc.best_practice.problem プラグインを有効にする
- [インタラクション (*glide.problem.interaction.allow_create*) 問題からの問題の作成を許可] プロパティを選択します

注: インタラクション機能は、以前に使用していたサービスデスクコール (com.snc.service_desk_call) プラグインからの新規コール機能よりも効率的にインタラクションから問題を作成できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > ワークスペースのホーム.
2. リストアイコン ( ) をクリックし、 [インタラクション] リストをクリックします。
3. 問題を作成するインタラクションレコードをクリックします。
4. インタラクションページで、その他のアクションアイコン ( ) をクリックし、[問題の作成] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

問題フォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	自動生成されます。問題レコードを識別する番号
最初の報告者	この問題が最初に特定されたタスク
カテゴリとサブカテゴリ	ソフトウェアやハードウェアなど、問題が属するグループ。カテゴリを選択し、該当する場合は次にサブカテゴリを選択します。
サービス	問題が適用されるビジネスサービス。
構成アイテム (CI)	問題が適用される構成アイテム (CI)。選択された構成アイテムの CI クラスは、ハードウェア、ネットワーク、データベースなど、問題の種類を識別します。
ステータス	状況管理プロセス。フィールド値は、問題の状態が移行するのに応じて変化します。使用可能な状況は、[新規]、[評価]、[根本原因分析]、[解決の進行中]、[解決済み]、および [クローズ済み] です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: 新しい状況管理プロセスにアクセスするには、問題管理 のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
影響	問題がビジネスオペレーションに与える影響 (重大な収益損失など)。
緊急度	問題解決を遅延できる限度。
優先度	サービスデスクが問題に対応する迅速さ。[優先度] フィールドは、[影響度] と [緊急度] の値に自動的に設定されます。
アサイン先グループ	問題がアサインされているグループ。
担当者	問題がアサインされている問題コーディネーター。アサインルールが適用される場合、問題は適切なユーザーまたはグループに自動的にアサインされます。
問題の説明	問題の簡単な説明 注: 問題管理のベストプラクティス - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) プラグインを有効にします。
説明	問題の詳細な説明。
メモ	
作業メモリスト	問題に作業メモが追加されたときに通知を受け取るユーザー。
作業メモ	問題に対して実行された作業についての情報
分析情報	
ワークアラウンド	解決策がまだない場合の問題を克服するために使用する方法。
原因メモ	問題の原因
解決情報	
解決済み	自動生成されます。ユーザーが問題を解決した日時
解決者	自動生成されます。問題を解決したユーザー
解決メモ	問題がどのように解決されたか。
自動生成された情報	
開始日時	自動生成されます。ユーザーが問題を開いた日時
作成者	自動生成されます。問題を開いたユーザー
確認済み	自動生成されます。問題が問題として確認された日時
確認者	自動生成されます。問題にアクセスし、それが問題であることを確認したユーザー

6. [保存]をクリックします。
問題レコードが作成され、レコードが [インタラクション] フォームの [関連タスク] 関連リストに表示されます。

自動翻訳

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

インタラクションからの標準的な変更の作成

インタラクション管理から標準的な変更レコードを直接作成して、事前に承認されたリスクの低い変更を実装します。変更管理モジュールを経由して実装する必要はありません。

始める前に
必要なロール:workspace_user または admin

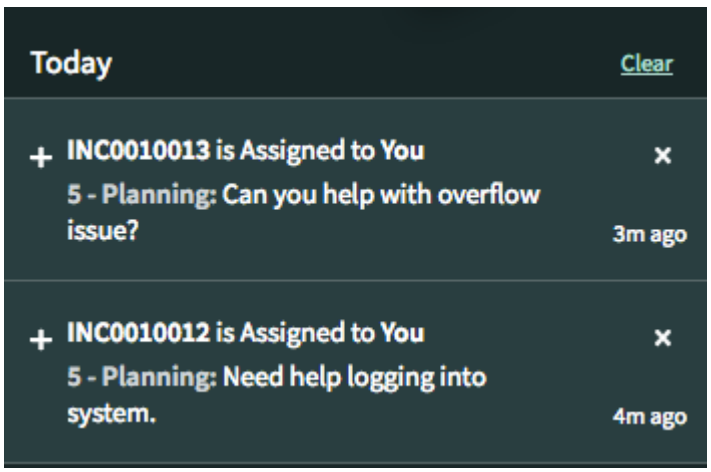
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > ワークスペースのホーム.
2. 標準的な変更を作成するインタラクションレコードを開きます。
3. [インタラクション] フォームで、その他のアクションアイコン (···) をクリックし、[標準的な変更の作成] をクリックします。
4. [新しいカタログアイテム] ページで、標準的な変更を選択し、[送信] をクリックします。
   標準的な変更が作成され、レコードが、インタラクション管理 フォームの [関連タスク] 関連リストに表示されます。

ワークスペースでの通知の取得

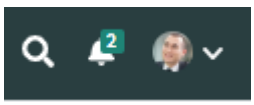
ワークスペース通知を受信して、ワークスペースを離れることなく、作業中のレコードに関する最新情報をすぐに取得できます。

通知には、レコードがワークスペースで開いているかどうかに関係なく、作業中のレコードまたはアサインされているレコードに関する更新が表示されます。たとえば、インシデントにアサインされたことが通知に表示される場合があります。



通知をクリックすると、レコードを開くことができます。

通知トレイアイコン( )をクリックすると、すべての通知を開くことができます。



バッジ番号は、未読通知の数を示します。

ワークスペースは 7 日後に通知を削除します。

自動翻訳

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

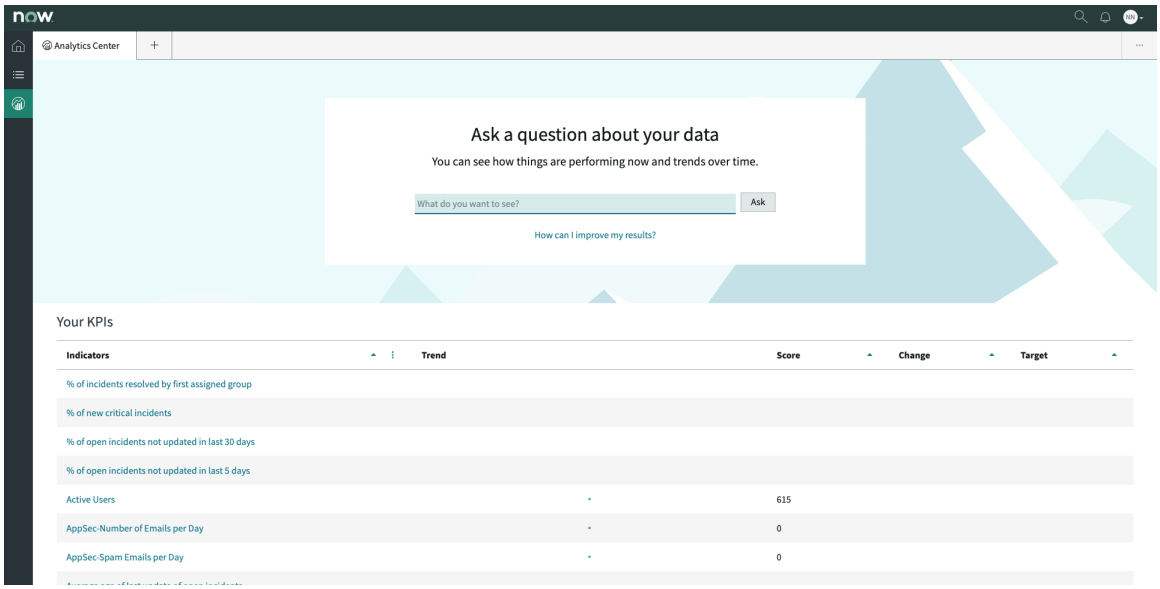
プラットフォームアナリティクス の ワークスペース

オプションのフィルターとともに、データの可視化とダッシュボードを通じて、プラットフォームアナリティクスを配布および消費します。KPI を検索し、データ内の重要なイベントに関するインサイトを受け取ります。

Platform Analytics ワークスペース内では、次のことができます。

- 自然言語で質問して、関連する分析を可視化する。
- 自身が所有している、または自身と共有されている Next Experience ダッシュボードを表示する。
- ワークスペースランタイムからダッシュボードとデータの可視化を作成する。
- 自社の KPI にドリルダウンし、データをスライスするフィルターを適用し、集計ツールと統計ツールを適用する。

詳細については、「ワークスペースのパフォーマンスアナリティクスとレポート」を参照してください



でレコードを操作する ワークスペース

ワークスペースレコードを使用して顧客に情報を提供し、要求を処理します。

コールバック機能

コールバック機能が有効になっている場合、顧客はエージェントが利用可能になるまで待たずにコールバックを要求できます。エージェントは、コールバックインタラクションが利用可能になると、エージェントにルーティングされます。電話コールバックの場合、 受信トレイで作業アイテムを受け入れると自動ダイヤルアウトが発生します。ただし、自動ダイヤルが成功しなかった場合、エージェントはワークスペースの電話アイコンを使用して顧客に直接電話をかけることもできます。エージェントは、ワークスペースで次のアクションを実行できます。

注: エージェントは、受信ボックスコールバックカードで顧客名を確認できます。

コールバックアクション

フィールド	説明
[コールバックを再試行]	エージェントは、[その他のアクション] ボタンを選択し、[コールバックを再試行] を選択する

自動翻訳

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

コールバックアクション (続く)

フィールド	説明
	ことで、コールバックを再試行できます。[理由] メニューが表示され、エージェントには選択できる次のオプションが表示されます。 • 音声停止 • ボイスメール • 顧客はビジー状態 • その他
[コールバックをクローズ]	問題が解決した場合、エージェントはコールバックをクローズできます。クローズすると、システムはコールバックを再試行せず、コールバックタスクはクローズされます。エージェントは、次のオプションから選択してコールバックをクローズできます。 • 解決済み • その他 コールバックがクローズされると、エージェントは [会話] タブで会話のトランスクリプトと記録を表示できます。 注: 記録は、[アクティビティ] ストリームと [添付ファイル] タブにも追加されます。

自動翻訳

ワークスペースでのレコードの作成

[レコード] タブのメニューまたはリストからワークスペースにレコードを作成します。

始める前に

必要なロール:workspace_user

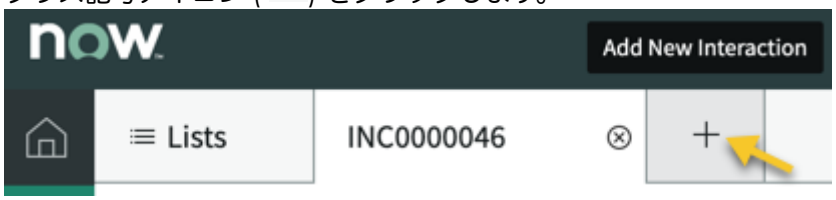
このタスクについて

実行中の作業を記録するレコードを作成する場合があります。たとえば、電話の後に、インタラクションまたはインシデントレコードを作成できます。レコードでは、電話で取得した情報を取り込みます。

作成できるレコードの種類は、システムアドミニストレーターが設定します。デフォルトはインタラクションレコードです。プラス記号アイコン (+) の上にマウスを置くと、作成できるレコードのリストが表示されます。

手順

1. プラス記号アイコン (+) をクリックします。



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

アイコンの上にマウスを置くと、レコードタイプが表示されます。

1 つのタイプのレコードしか作成できない場合は、空白の形式のレコードが表示されます。複数のレコードタイプを作成できるようにシステムアドミニストレーターがワークスペースを構成している場合、ワークスペースにはそれらのレコードタイプのリストが表示されます。作成するタイプを選択すると、空白のレコードタイプが表示されます。

> **注:** 複数のドメインにアクセスできる場合は、レコードフォームに問い合わせユーザーまたは会社を入力すると、そのレコードが問い合わせユーザーまたは会社のドメインに関連付けられます。

2. フォームのフィールドに入力し、[保存] をクリックします。

ワークスペースでのコールバックレコードの操作

ワークスペースを使用して、からのコールバックレコードを操作します。Omnichannel Callback

概要

Omnichannel Callback は、対応可能なエージェントをキューで待機するのではなく、コールバックを要求するオプションをユーザーに提供する Now Platform® の機能です。高度な作業アサインは、コールバック作業アイテムを対応可能なエージェントにルーティングし、インタラクションレコードがコールバック作業要求ごとに作成されます。対応するエージェントに対してインタラクションレコードが ワークスペース に表示されます。

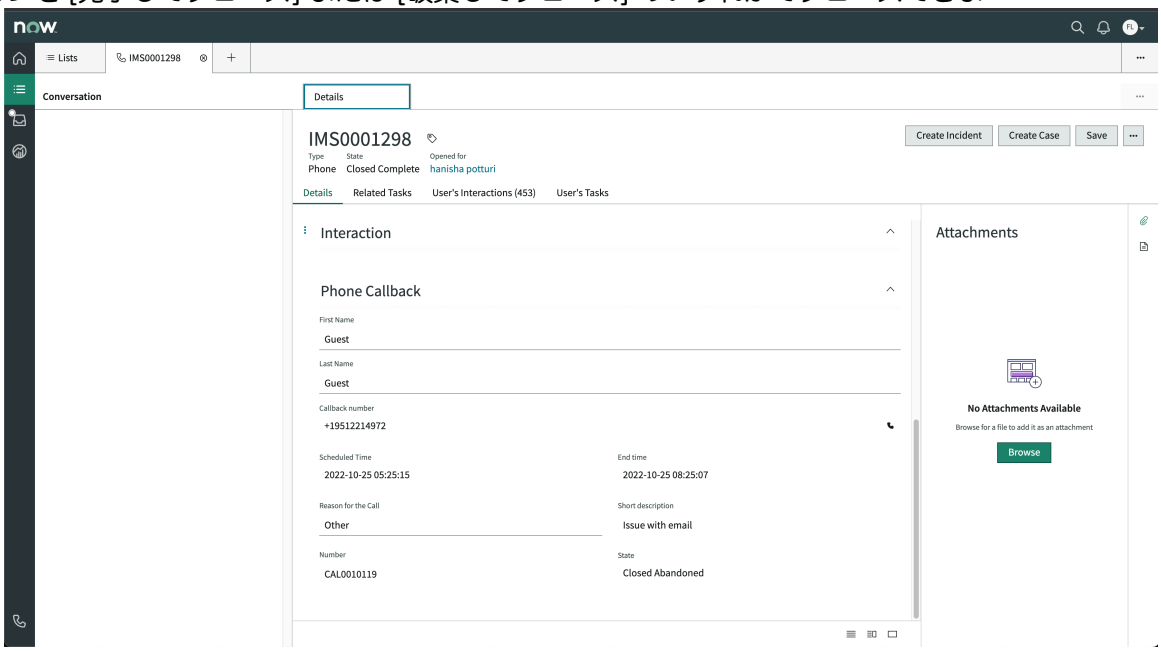
エージェントは、次のコールバックシナリオでレコードを操作できます。

- 繰り返しコールバック：AWA は、事前定義されたコールバック試行間隔に基づいて、コールバック作業アイテムを対応可能なエージェントにルーティングします。その後、エージェントは、コールバック作業アイテムを受け取ります。エージェントがコールバック作業アイテムを受け入れると、自動ダイヤルによってユーザーへのコールが開始されます。解決策に基づいて、エージェントはインタラクションをクローズするか、コールバックを再度キューに入れることができます。
- クリックして呼び出し：自動ダイヤルが有効になっていない場合、または最初のコールが成功しなかった場合、エージェントはインタラクションレコードの電話アイコンを使用してエンドユーザーに直接電話をかけることができます。
- スケジュールされた音声コールバック：ユーザーが希望する日時に音声コールバックを要求すると、コールバック予定時刻の 1 分前にコールバックの詳細を含むインタラクションレコードが作成され、エージェントがコールバック作業アイテムを受け取ります。エージェントがコールバック作業アイテムを受け入れると、自動ダイヤルによってユーザーへのコールが開始されます。結果に基づいて、エージェントはインタラク

自動翻訳

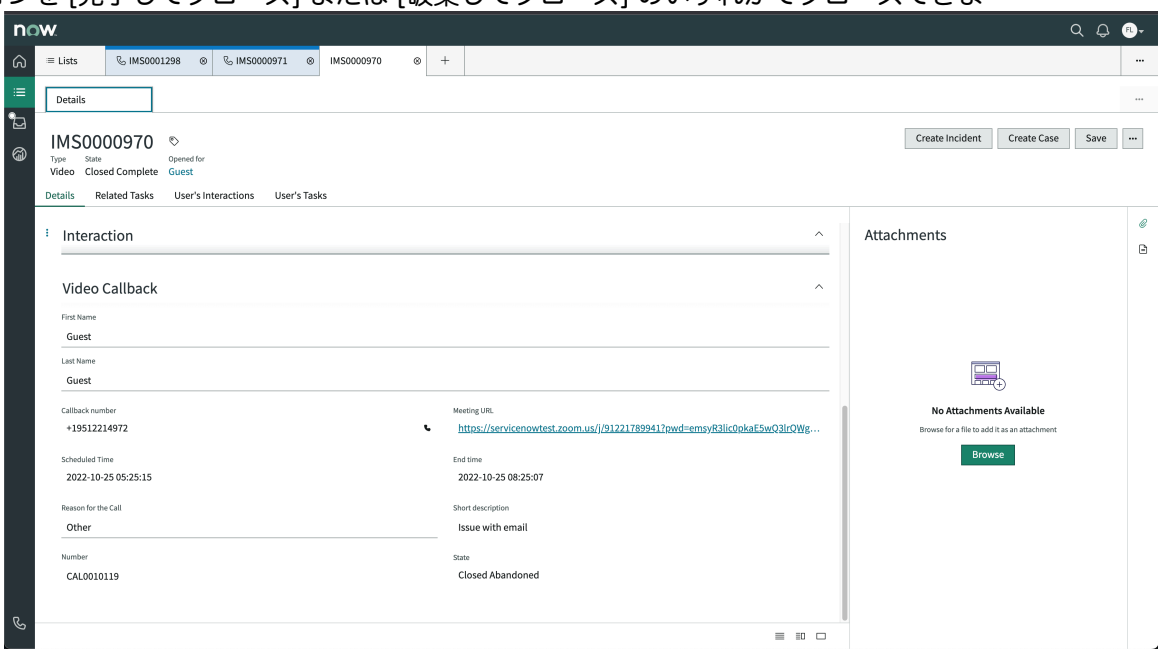
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ションを [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のいずれかでクローズできま



す。

- スケジュールされたビデオコールバック：ユーザーが希望する日時にビデオコールバックを要求すると、ビデオ通話を開始するための URL とコールバックの詳細を含むインタラクションレコードが作成されます。結果に基づいて、エージェントはインタラクションを [完了してクローズ] または [破棄してクローズ] のいずれかでクローズできま



す。

自動翻訳

コールバックアクション

フィールド	説明
[コールバックを再試行]	エージェントは、[その他のアクション] ボタンを選択し、[コールバックを再試行] を選択することで、コールバックを再試行できます。[理由] メニューが表示され、エージェントには選択できる次のオプションが表示されます。

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

コールバックアクション (続く)

フィールド	説明
	• 音声停止 • ボイスメール • 顧客はビジー状態 • その他
[コールバックをクローズ]	問題が解決された場合、エージェントはコールバックをクローズできます。クローズすると、システムはコールバックを再試行せず、コールバックタスクはクローズされます。エージェントは、次のオプションから選択してコールバックをクローズできます。 • 解決済み • その他 コールバックがクローズされると、エージェントは [会話] タブで会話のトランスクリプトと記録を確認できます。 注: 記録は、[アクティビティ] ストリームと [添付ファイル] タブにも追加されます。

動的翻訳 サポートを ワークスペース

動的翻訳ワークスペース でのサポートにより、コメントや作業メモ、アクティビティストリーム、フォームのテキストをオンデマンドで翻訳できます。

動的翻訳の構成

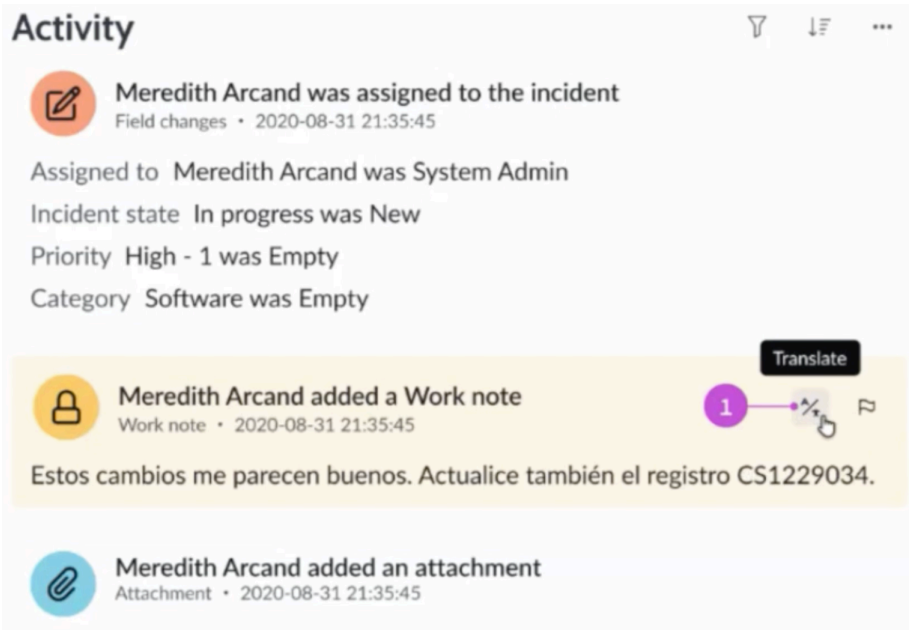
アクティビティストリームの動的翻訳を有効にして構成するには、次の手順を実行します。

1. 動的翻訳 (com.glide.dynamic_translation) プラグインを有効にします。詳細については、「動的翻訳の有効化」を参照してください。
2. 翻訳サービスプロバイダーの 動的翻訳 を構成します。詳細については、「その他の翻訳サービスとの統合」を参照してください。

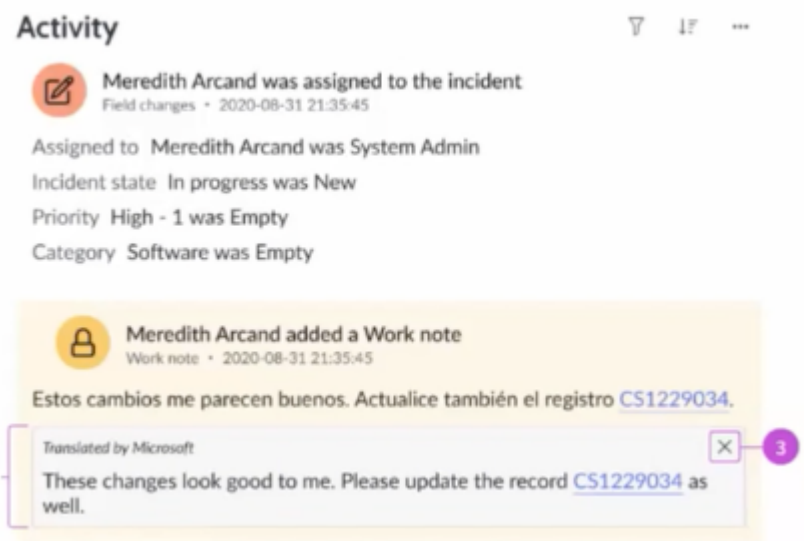
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリームの [翻訳] ボタン

[翻訳] アイコンは、コメントと作業メモのアクティビティストリームで、母国語以外の言語のテキストの横に表示されます。



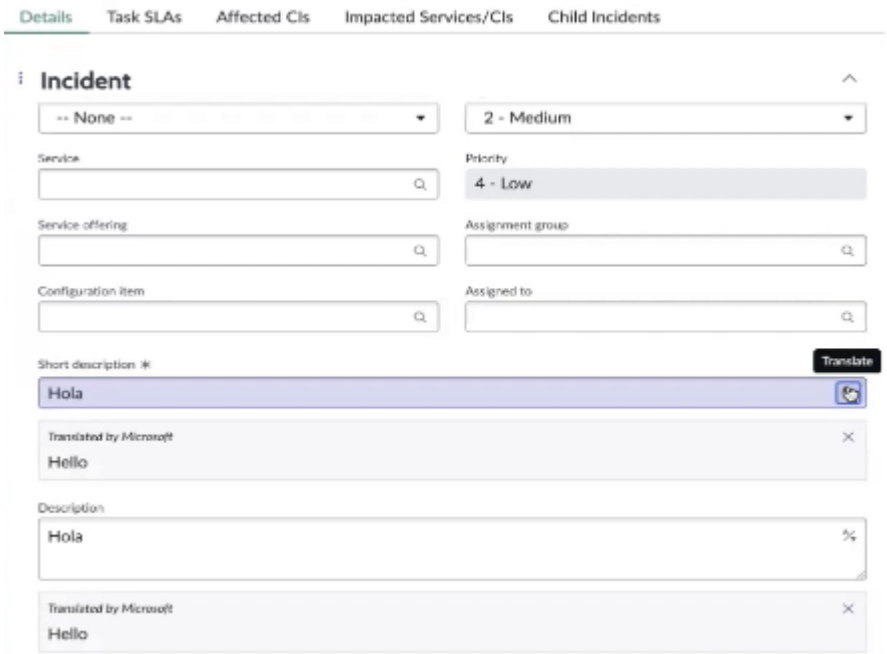
翻訳結果は、元のテキストの下に表示されます。翻訳が正しく構成されていない場合は、エラーメッセージが表示されます。



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

フォームの [翻訳] ボタン

動的翻訳 は、 ワークスペース のフォームに対して構成することもできま



す。

フォームフィールドの 動的翻訳 を設定するには、次の手順を実行します。

1. 翻訳を有効にする必要があるレコードに移動します。
2. 翻訳が必要なフォームフィールドを右クリックし、[ディクショナリを構成] を選択します。
3. [属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
4. フォームで、以下のとおりにフィールドに入力します。
   - [属性] フィールドで、「動的翻訳が有効」を検索します。
   - [値] フィールドに「`true`」と入力します。
5. [送信] を選択します。

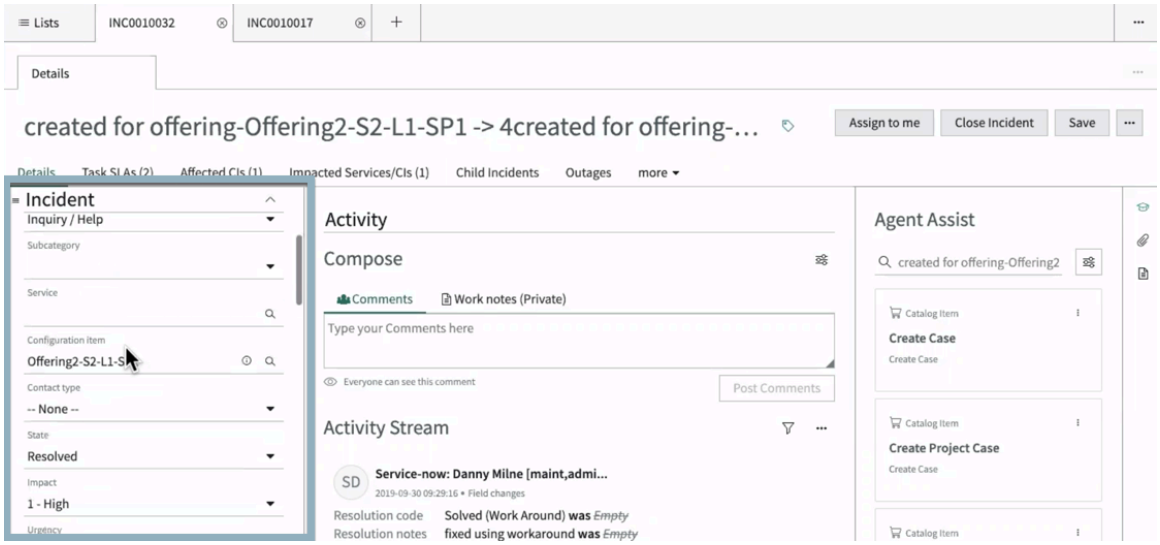
レコードへの情報の取得または追加

フォームペインを使用して、レコードに関する詳細情報、開いているレコードに関連する情報を検出し、レコードにエントリを作成します。

詳細なレコード情報の取得

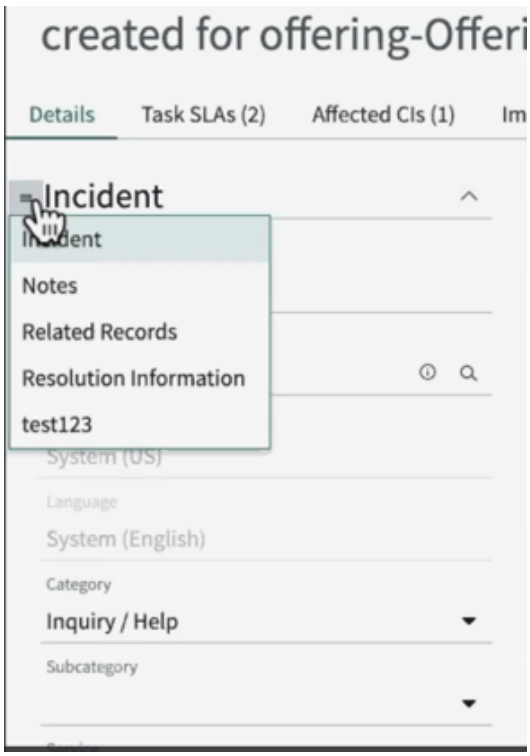
レコードに関する詳細なレコード情報を取得するには、[詳細] タブをクリックします。フォームペインに表示されるコンテンツは、レコード内のフィールドの多くです。表示するフィールドはアドミニストレーターが設定します。

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



フォームペインの右側をドラッグして、その幅を変更できます。

すべてのフィールドをスクロールすることも、[詳細] タブのセクションにジャンプすることもできます。セクションにジャンプするには、レコードタイプの左側にあるメニューアイコン ( ) をクリックして、フォームペインにセクションを表示します。ジャンプするセクションタイトルをクリックします。たとえば、次の画像では、[メモ] をクリックすると、レコードフィールドが [メモ] セクションまで上にスクロールします。



オープンレコードに関連する情報を取得しています

[関連アイテム] メニューには、開いているレコードに関連する情報を表示するタブがあります。

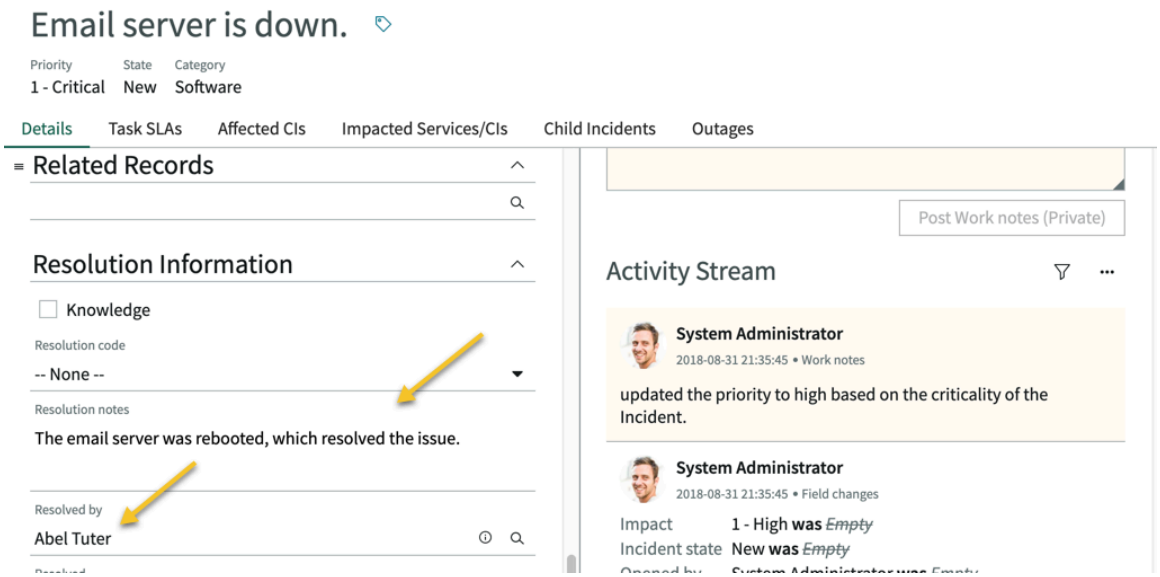
自動翻訳

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

これらのタブをクリックして、このレコードが何に影響しているかを理解してください。たとえば、[影響を受けるサービス] をクリックすると、インシデントの影響を受けるサービスがオープンレコードに表示されます。詳細については、「 開いているレコードに関連する情報を取得する」を参照してください。

レコードへの情報の追加

レコードの作業中に、レコードの一部のフィールドを追加または変更することがあります。これは [詳細] タブで実行できます。たとえば、[詳細] タブで、レコードの [緊急度] の値を **[1 -** 遅延] に変更したり、問題を解決した後に [解決メモ] セクションに解決のサマリーを入力したりできます。フォームペインで情報を入力または変更したら、[保存] をクリックします。



追加のレコード機能

- テンプレート値フィールド:---。詳細については、「テンプレート値フィールドの構成」を参照してください。
- フィールド名 フィールドタイプ
- ドキュメント ID フィールドタイプ

テンプレート化された情報を使用したレコードの更新

いずれかのテンプレートを選択して標準情報を追加し、レコードを開いて作業を節約します。

始める前に
必要なロール:workspace_user

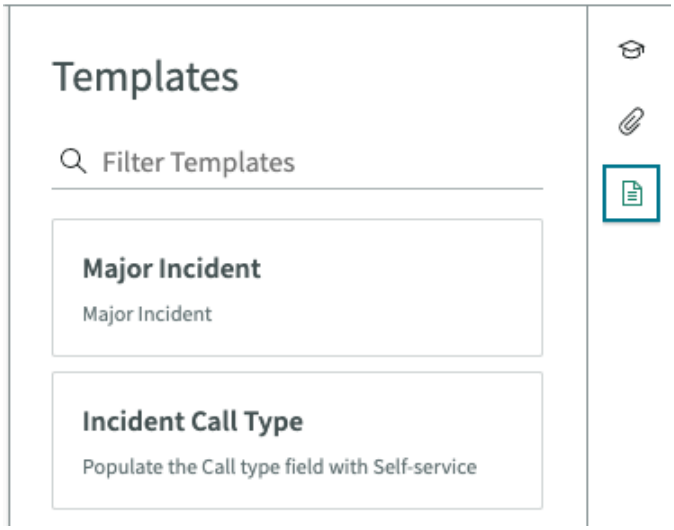
このタスクについて
テンプレートは、開いているレコードのフィールド値をテンプレートで指定された値に設定します。たとえば、重大なインシデントテンプレートでは、オープンレコードの [影響 度] フィールドを **[1 -** 高] に、[緊急度] フィールドを **[1 -** 高] に設定することができます。テンプレートを使用すると、実行する必要がある作業が軽減され、実行されるアクションの一貫性が向上します。

手順

1. ワークスペース で、既存のレコードを開きます。
2. コンテキストサイドパネルで、テンプレートアイコン ( ) をクリックします。

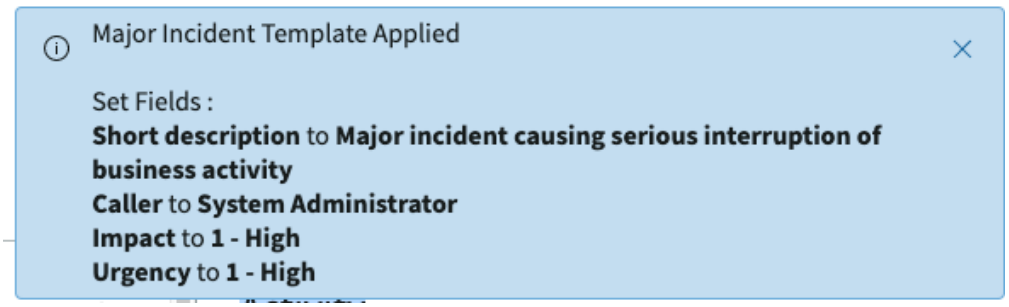
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能なテンプレートが表示されます。



3. テンプレートのリストから、開いているレコードに適用するテンプレートを選択します。

   テンプレートに含まれるフィールド値は、フォームペインの [詳細] タブのレコードに自動的に入力されます。ワークスペースには、更新されたフィールドのポップアップが表示されます。



4. オプション: テンプレートを選択したときに開いたレコードに加えられた変更を元に戻すには、保存せずにフォームから移動します。
5. [フォーム] ペインの [詳細] タブの残りのフィールドに入力します。
6. [保存] をクリックして進捗状況を保存するか、[解決] をクリックして問題を解決済みとしてマークします。

次のタスク
進捗状況またはソリューション を要求者に通知します。

カスタムフォームテンプレートの管理

テンプレートを作成、編集、削除して、カスタムフォームテンプレートを管理します。

始める前に
顧客またはアクティビティのワークフローに適したカスタムフォームテンプレートを作成します。カスタムフォームテンプレートを使用すると、ワークフローの解決時間を節約したいフィールドを含むフォームを取得できます。また、新しいデマンドや類似のケースに合わせて編集することもできます。
フォームテンプレートは、ドメイン対応にすることもできます。フォームテンプレートのドメインの指定の詳細については、「」を参照してください。

必要なロール：agent

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

自動翻訳

このタスクについて
カスタムフォームテンプレートは、グループのアサインによって制御されます。

手順

1. ワークスペースで、レコードを選択します。
2. コンテキストサイドパネルでテンプレートアイコン ( ) を選択します。
   コンテキストサイドパネルに 2 つのリストが表示されます。[すべて] には利用可能なすべてのテンプレートが表示され、[自分のテンプレート] にはカスタムフォームテンプレートが表示されます。
3. カスタムフォームテンプレートを作成します。
   a. コンテキストサイドパネルの [テンプレート] ペインで、プラスアイコン (
   b. カスタムフォームテンプレートの名前を入力します。
   c. テンプレートに必要なフィールドを選択し、不要なものを削除します。
   d. 「保存」を選択します。
4. オプション) を選択して、テンプレート を編集 または 削除します 。
   削除されたテンプレートは復元できません。

フォームテンプレートのドメインの指定

フォームテンプレートをグローバル以外のドメインに関連付け、テンプレートを適用するユーザーとグループを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターで、「`sys_template.do`」と入力します。
2. フォームのフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	フォームテンプレートの名前。
テーブル	フォームテンプレートに関連付けられたテーブル。たとえば、 インシデント や ケースなどです。
[Active (アクティブ)]	フォームテンプレートを有効または無効にするオプション。
アプリケーション	フォームテンプレートのアプリケーション。デフォルトでは、フォームは グローバル です。
ドメイン	レコードを関連付けるドメイン。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	◦ このフィールドは、複数のドメインにアクセスできる場合にのみ表示されます。 ◦ ドメインが指定されていない限り、テンプレートはグローバルです。 ◦ このレコードから生成されたテンプレートは、レコードのドメインを保持します。
ユーザー	このテンプレートが指定されているユーザーまたはロール。
グループ	このフォームテンプレートにアクセスできるグループ。
グローバル	フォームテンプレートをグローバルに提供するオプション。

3. [**Submit** (送信)] を選択します。

フォームテンプレートを元に戻す

フォームテンプレートを適用して前の状態に戻します。

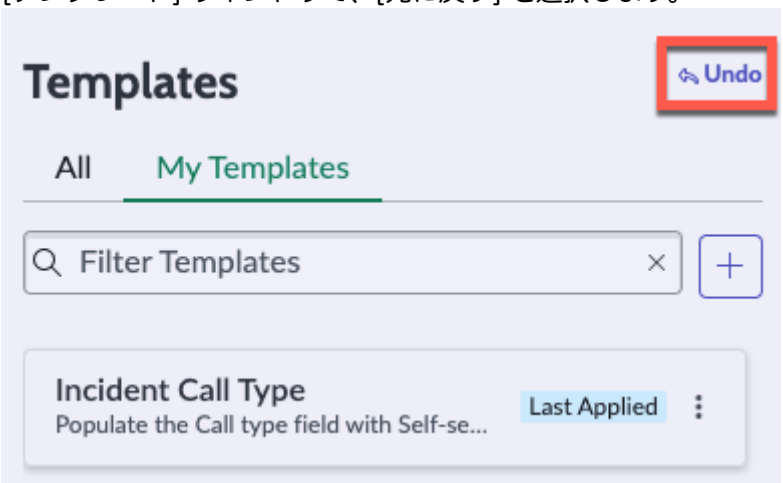
始める前に

- 最後に追加されたフォームテンプレートのみが逆になります。
- フォームフィールドの値は、テンプレートを適用する前の状態に戻ります。
- 実行した作業は、テンプレートを元に戻しても変更または削除されません。

必要なロール：agent

手順

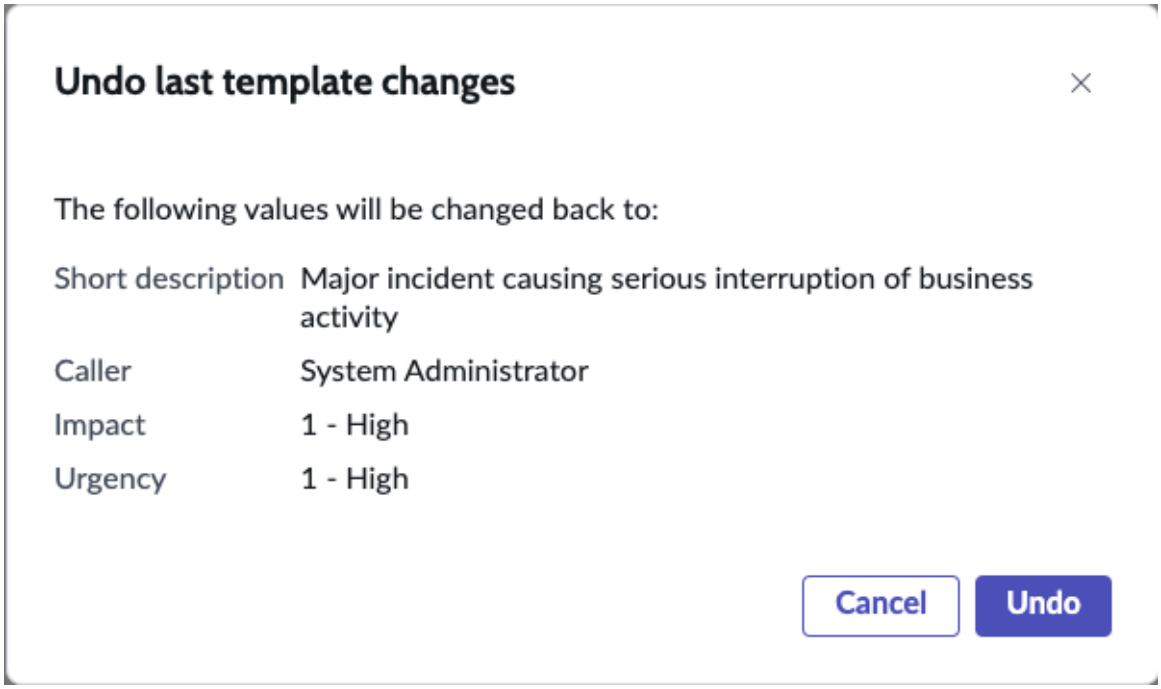
1. コンテキストサイドパネルで [テンプレート] アイコン (を選択します。
2. [テンプレート] ウィンドウで、[元に戻す] を選択します。



テンプレートを削除した結果としてフォームに加えられた変更を表示するモーダルが表示されます。

自動翻訳

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



3. [元に戻す] を選択します。

フォームテンプレートを複数のグループが利用できるようにする

作成したフォームテンプレートにアクセスできる 1 つ以上のグループを指定します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. レコードのコンテキストサイドパネルで、[テンプレート] アイコン (
2. [テンプレート] ペインで、[テンプレートの作成] アイコン ([+) を選択します。
3. [グループ] フィールドを選択し、このフォームを利用可能にするグループを入力します。

テンプレート値フィールドの構成

目的のフィールドを選択して、フォームの [テンプレート] セクションでフォームテンプレートを作成します。

始める前に

必要なロール：ユーザー

このタスクについて

[テンプレート値] フィールドの選択はライブ更新と同期されます。

自動翻訳

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

手順

1. レコードを開きます。
2. フォームの [テンプレート] セクションで、関連するテーブルを選択します。
   例: インシデント。
3. [テンプレート] フィールドで、テンプレートのフィールドと値を選択します。

   注: 選択したテーブルによって、使用可能なテンプレート値フィールドが決まります。

4. [**Save** (保存)] をクリックする。

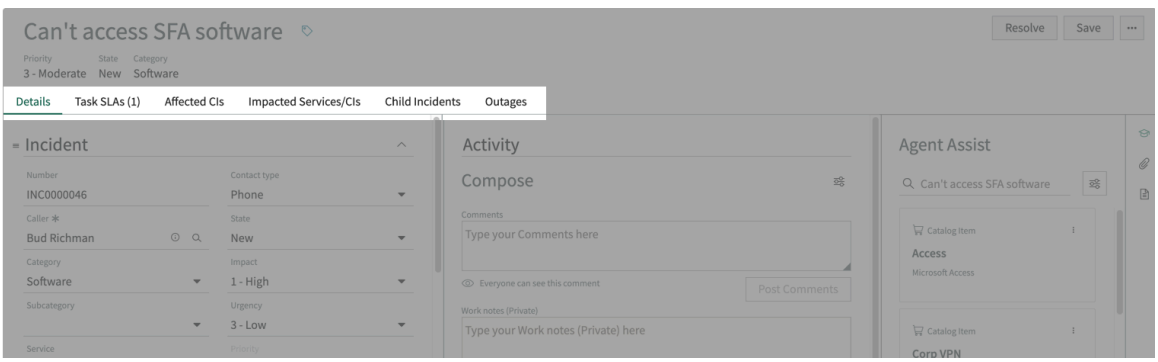
タスクの結果
テンプレート値フィールドは、フォームの [テンプレート] セクションに表示されます。

Example:
フィールドテンプレート値の選択。

1. フォームの [テンプレート] セクションで、[テーブル] フィールドから インシデント を選択します。
2. [テンプレート] フィールドで [説明] を選択し、 テストテキストを入力します。説明がテンプレートに追加されます。
3. [テンプレート] フィールドから [承認] を選択します。承認値を含むリストが表示されます。
4. [テンプレート] フィールドから [発信者] を選択します。発信者を選択するためのリストが表示されます。
5. [テンプレート] フィールドから [アクティブ] を選択します。レコードをアクティブ化または非アクティブ化するためのオプションが表示されます。
6. 「保存」を選択します。

オープンレコードに関連する情報を取得しています

関連アイテムを使用して、開いているレコードに関する情報を収集し、情報を入力します。



[関連アイテム] メニューのアイテムは、タブのように動作します。いずれかをクリックすると、対応するコンテンツがフォームペインに表示されます。ワークスペースには、フォームペインでアクティブなアイテムに下線が引かれます。システムアドミニストレーターは、メニューに表示されるアイテム、アイテムの順序、および自動的に開くアイテムを構成できます。

アイテムには、フォームペインで開いているレコードに関連する情報が含まれています。さまざまなアイテムをクリックして、コンテキスト情報を取得します。たとえば、オープンインシデントが失敗したサービスに関するものである場合は、[影響するサービス/CI] をクリックして、他のサービスも停止しているかどうかを確認できます。インシデントが停電の場合は、[機能停止] をクリックして、他の場所で機能停止が発生しているかどうかを確認します。

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

自動翻訳

通常、[詳細] アイテムはデフォルトで最初に表示されます。これは、開いているレコードの詳細を含む唯一のアイテムです。また、編集できるテキストフィールドも提供します。たとえば、問題を解決する場合は、[解決メモ] セクションに解決の説明を入力する必要があります。システムアドミニストレーターは、レコードのどのフィールドをフォームペインに表示するかを決定します。

ワークスペースの構成には、次の関連アイテムが含まれる場合があります。

関連アイテム

アイテム	説明
詳細	オープンレコードに関する詳細情報と、情報を入力するためのテキストフィールド。システムアドミニストレーターは、フォームペインに表示されるレコードフィールドを指定します。このアイテムを使用して、開いているレコードについて読み、レコードにエントリを作成します。
[Task SLAs (タスク SLA)]	タスクのサービスレベルアグリーメント (SLA)。このタイプのタスクを解決するための予定期限。
影響を受ける CI	インシデントに関連する構成アイテム (CI)。多くの場合、インシデントは 1 つ以上の特定の構成アイテム (CI) に関連しています。構成管理データベース (CMDB) を実装している場合は、インシデントの解決に役立つ重要な情報が CI レコードに格納されます。構成アイテムをインシデントに関連付けて、インシデントが依存している CI にどのような影響を与えるかを確認することができます。
影響するサービス/CI	このインシデントの影響を受けるサービスおよび構成アイテム (CI)。
子インシデント	子インシデントは親インシデントに関連するインシデントで、インシデントはレコードビューで開きます。親インシデント内のすべての作業メモまたはコメントが子インシデントにコピーされます。親インシデントが解決されると、子インシデントも解決されます。
機能停止	レコードビューで開くインシデントに関連するサービス停止。
ユーザーのコール	[ユーザーのコール] 関連リストには、要求者とサービスデスクエージェント間の過去のコールが表示されます。この機能は、サービスデスク Call プラグイン (com.snc.service_desk_call) を既にアクティブにしているユーザーが使用できます。 **注:** インタラクションの [オープン対象者] フィールドの顧客名は、サービスデスクコールの [問い合わせユーザー] フィールドと一致し、レコードはインタラクションプロパティ 過去のユーザーコールレコードが取得される日数 (整数) に記載されている日数に基づいて取得されます。デフォルト値は **7** です。ゼロ **(0)** に設定すると、この機能は無効になります (*glide.new_call.interaction.records_age*)。
ユーザーのタスク	要求者がチャット、電話、要求、または直連絡を通じてエージェントに連絡すると、[ユーザーのタスク] 関連リストには、その要求者用に作成された他のすべてのタスク (インシデント、問題、変更要求、要求など) がすべてエージェントに表示されます。たとえば、要求者が、前日に作成された要求のステータスについてコールした場合、[ユーザーのタスク] 関連リストには、その要求が表示されます。インタラクションレコード内の [オープン対象者] フィールドの値が以下の値と一致している場合、ワークスペースに、[ユーザーのタスク] 関連リスト内の他のタスクが表示されます。 • インシデントレコード内の [問い合わせユーザー] フィールド • 問題レコード内の [オープン者] フィールド

自動翻訳

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

関連アイテム (続く)

アイテム	説明
	• 変更レコード内の [要求元] フィールド • サービスカタログレコードの要求元フィールド

ワークスペースレコードのドメインセパレーション

ワークスペース は標準のドメインセパレーションをサポートしています。レコードでは、正しいドメインに別のレコードを安全に作成したり、レコードが関連付けられているドメインを変更したり、レコードのドメインスコープをレコードセッション外のドメインに一時的に拡張したりできます。

ワークスペース はクロステナントインテリジェンスを使用して、追加のテナントデータにアクセスできるテナントのデータ、メタデータ、ビジネスロジック、および処理コンテキストを自動的に処理します。クロステナントインテリジェンスにより、レコードの作成時に次の動作が有効になります。

- 別のレコードから作成されたレコードは、元のレコードのドメインを継承します。
- レコードから UI アクションで作成されたレコードは、元のレコードのドメインを引き継ぎます。
- 親レコードから作成されたレコード (関連リストなど) は、親レコードのドメインを引き継ぎます。

ドメインセパレーションのクロステナントインテリジェンスの詳細については、「ドメインセパレーションとは」を参照してください。

フォーム ヘッダー画像 を設定して、レコードにドメインコンテキストを提供します。

レコードのドメインスコープの切り替え

レコードのドメインスコープを一時的にレコードセッション外のドメインに拡張します。レコードが展開され、関連リストと参照フィールドクエリが含まれるようになります。これにより、複数のドメインの問題に適用されるメインレコードを作成できます。

始める前に

まず、切り替えるドメインにアクセスするための権限が必要です。

必要なロール:domain_expand_scopeユーザーロール

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース.
2. レコードを選択します。
3. レコードのオーバーフロー UI アクションアイコン (••• をクリックし、[ドメインスコープの切り替え] を選択します。
   これで、関連リストと参照フィールドクエリにアクセスできるようになりました。

   注: レコードがグローバルドメインにある場合、または自分のドメインとレコードドメインが一致する場合、ドメインスコープは切り替わりません。

4. レコードのオーバーフロー UI アクション ••• をクリックし、[ドメインスコープの切り替え] を選択して、レコードに関連付けられたドメインにドメインスコープを返します。

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

自動翻訳

親のないドメインにレコードを作成する

レコードのドメインが不明で、複数のドメインにアクセスできる場合は、新しいレコードを作成します。

始める前に

レコードのフォームでの問い合わせユーザーまたは会社の選択を変更して、ドメインを変更します。

必要なロール：ユーザー

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > 新規レコードメニュー.
2. フォームのフィールドに入力します。

   選択した会社または発信者によって、レコードが対応するドメインに関連付けられます。

   注: 自動入力に使用できるデータは、アクセスできるドメインに制限されます。

3. [次へ] をクリックします。

タスクの結果

新しいレコードには、ドメインに固有のデータとルールが含まれています。

ワークスペースでタグを使用してレコードをグループ化および検索

レコードにタグを追加してグループ化し、整理します。

始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

タグは、レコードに追加できるラベルです。タグ ( ) は、フォームヘッダーのプライマリ値の横に表示されます。

タグを使用すると、レコードをグループ化および整理できます。タグ名を作成します。これにより、タグの理由に名前が付けられます。タグは、全員、一部の人、または自分だけに表示されるようにすることができます。可視化設定では、タグを使用してレコードを検索できるユーザーを指定します。

未入力のタグアイコン ( ) は、レコードにタグが割り当てられていないことを意味します。タグが割り当てられ、自分に表示されると、タグアイコンが塗りつぶされます ( )。

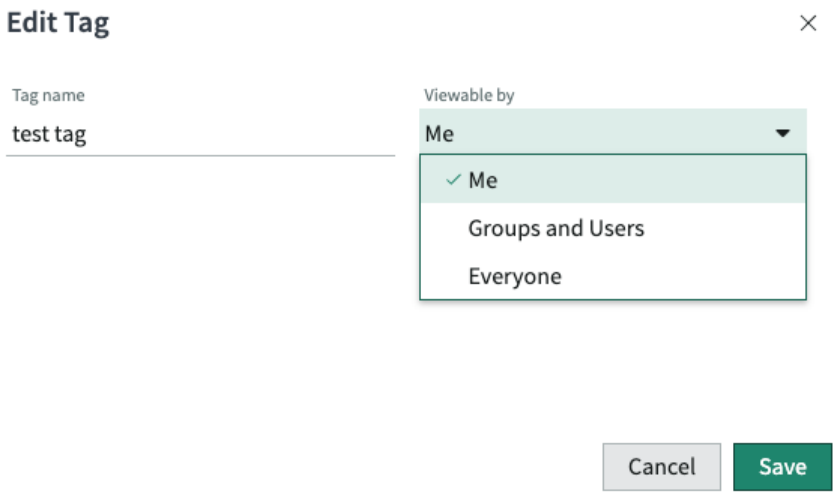
レコードにタグを付けた後、 タグを使用してグローバル検索フィールドで レコードを検索するか、リストビューでフィルターアイコン ( ) を使用できます。

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

自動翻訳

手順

1. ワークスペースで開いている任意のレコードに移動します。
   たとえば、リストアイコン ( ) をクリックし、[オープンインシデント] などのリストフィルターをクリックして、レコードをクリックします。
2. フォームヘッダーのプライマリ値の横にあるタグアイコン ( ) をクリックします。
3. [タグの追加] にタグ名を入力します。
   タグ名には、特定のインシデントに由来するすべてのレコードなど、タグの組織プリンシパルを示す必要があります。
4. **[Enter]** をクリックして、タグをレコードとともに保存します。
   さらにタグを追加できます。
   タグの可視化設定のデフォルトはプライベートで、タグはそのタグを作成したユーザーにのみ表示されます。したがって、そのユーザーのみがタグを使用して、そのタグでラベル付けされたレコードを検索できます。
5. タグの表示設定を変更するには、タグをクリックして [表示可能] 設定を変更します。

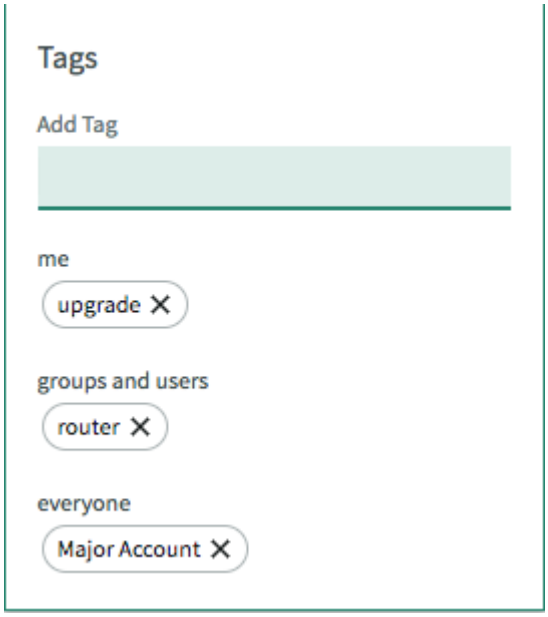


オプション	説明
自分	タグは、そのタグを作成したユーザーにのみ表示されます。そのユーザーのみがタグを使用してレコードを検索できます。この設定がデフォルトです。
グループとユーザー	タグは特定のグループまたはユーザーに表示されます。このタグを表示できるグループとユーザーを指定できます。
全員	タグは全員に表示されます。 **注:** この可視化設定は、admin または tags_admin ロールのみが使用できます。

レコードには複数のタグを含めることができ、それぞれに異なる可視化設定を設定できます。

自動翻訳

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



6. オプション: レコードからタグを削除するには、塗り潰されたタグアイコン ( ) をクリックしてタグのリストを開き、削除するタグの横にある **[X**] をクリックします。
7. オプション: グローバル検索フィールドを使用してタグを検索します。

マルチレコードアソシエーターの使用

複数レコードアソシエーターを使用して、関連リストにレコードを追加します。

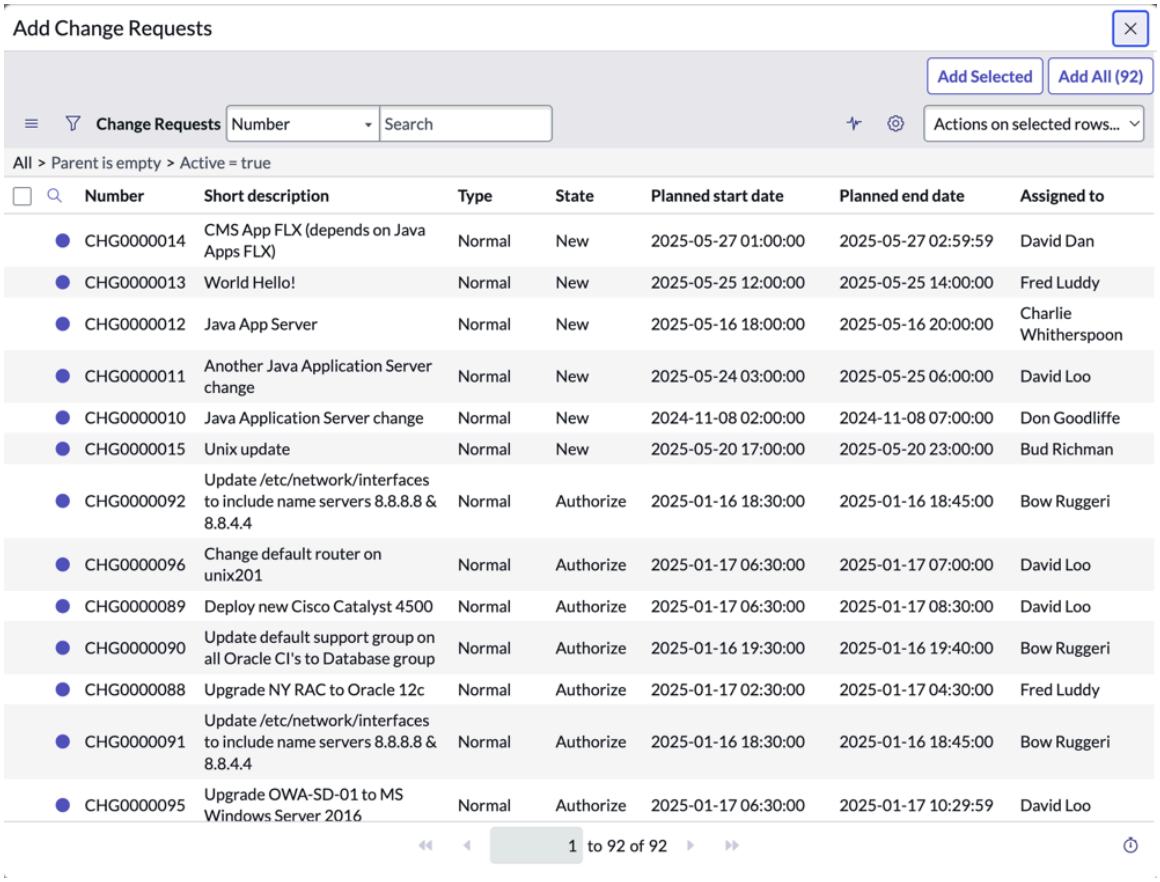
複数レコードアソシエーターを使用すると、テーブル内のレコードを表示して選択し、それらのレコードを関連リストに関連付けることができます。

マルチレコードアソシエーターは、1 対多 (o2m) および多対多 (m2m) のテーブルをサポートします。

- o2m テーブルを使用すると、テーブル内の親レコードが複数の子レコードを参照できます。
- m2m テーブルを使用すると、テーブル内の複数のレコードから別のテーブルの複数のレコードを参照できます。

複数レコードアソシエーターを使用して関連リストにレコードを追加する方法については、「関連リストにレコードを追加する」を参照してください。

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



関連リストにレコードを追加

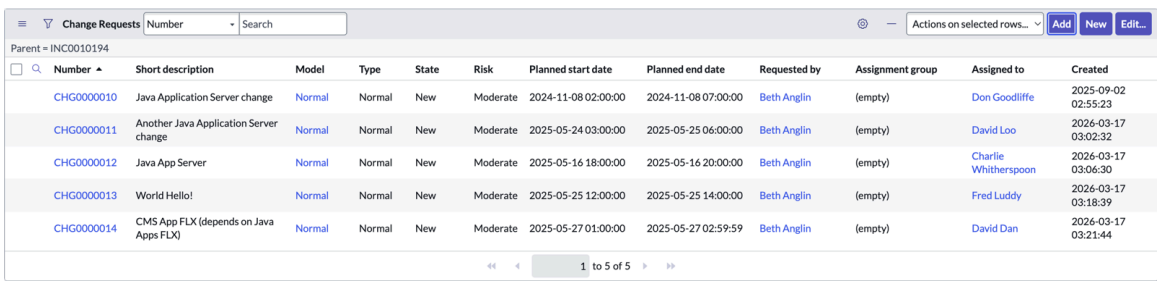
関連リストにレコードを追加して、インシデントに関連する情報を提供します。

始める前に
必要なロール：agent

このタスクについて
[関連アイテム] メニューに [追加] ボタンがある場合は、関連リストにレコードを追加できます。開いているレコードに関連するレコードを見つけたら、関連リストにレコードを追加します。

たとえば、オープンレコードには、ある場所での停電が記録されています。2 番目の場所で停電が発生した場合は、その停止のレコードを最初のレコードの関連リストに追加できます。

注: すべてのワークスペースに [追加] ボタンがあるわけではありません。アドミニストレーターによって追加されます。



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. インシデントを選択して開きます。

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

自動翻訳

3. レコード内の関連リストを選択し、[追加] を選択します。
   マルチレコードアソシエーターが、レコードリストを表示するモーダルとして開きます。
4. 複数レコードアソシエーターで、オープンインシデントに追加するレコードを選択します。
   - レコードデータは読み取り専用です。
   - フィルター ( ) と条件ビルダーを使用して、関連リスト内のレコードをフィルタリングします。
   - 一度に複数のレコードを選択するには、各レコードのチェックボックスをオンにします。
   - 行ヘッダーのチェックボックスをオンにして、すべてのレコードを選択します。
   - 1 つのページで選択したレコードは、他のページに移動しても選択されたままになります。
   - [行/ページ] メニューからオプションを選択して、各ページに表示するレコードの数を選択します。
5. [**Add Selected** (選択項目を追加)] を選択します。

タスクの結果
選択したレコードがインシデントの関連リストに表示されます。

AI フィールドの推奨事項

AI フィールドの推奨事項を使用して上位の推奨事項のリストを表示するか、 ワークスペース フォームのフィールドに自動的に入力します。

AI は、フォームのデータに基づいてフィールドの値を予測します。AI による推奨事項は、フィールド構成に基づいて次のように表示されます。

- 推奨事項はリストとして表示でき、上位の推奨事項のリストから値を選択できます。
- 上位の推奨事項をフィールドに自動入力できます。

ス) は、AI による推奨事項を提供するフィールドを示しています。

スパークルアイコン ( ) にマウスデバイスを合わせて、推奨事項の予測ソースに関する情報を取得します。

ワークスペースフォームのジャーナルフィールドを非表示にする

ワークスペースフォームのジャーナルフィールドを無効にして、作業メモとコメントがアクティビティストリームにのみ表示されるようにします。

始める前に
ジャーナルフィールドの非表示は、新しいレコードではサポートされていません。アクティビティストリームは表示されないため、新規レコードにはジャーナル入力フィールドが表示されます。
必要なロール：admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** ビュールール構成.
2. 非表示にする作業メモを含むレコードページを含む ワークスペースエクスペリエンス を選択します。
3. [ワークスペースビュールール] 関連リストからワークスペースビュールールを選択します。
4. [表示ルール] フォームで、[フォームの設定] タブを選択します。

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

5. [フォームの設定] タブで、[ジャーナル入力フィールドを非表示] を選択します。
6. [**Update** (更新)] を選択します。

アクティビティストリームを検索

キーワードアクティビティストリームを使用して検索し、作業メモ、メール、コメントで結果をより効率的に見つけます。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. アクティビティストリームで 🔍

2. **注:** キーワードは、作業メモ、コメント、およびメールでのみハイライト表示されます。キーワード条件に一致しないアクティビティストリームエントリは、入力時に除外されます。添付ファイルのキーワード検索も可能ですが、ハイライト表示はされません。代わりに添付ファイルがアクティビティストリームに表示されます。

   検索アクティビティストリームの検索バーでキーワードを使用して検索し、結果を見つけます。

タグによるアクティビティのフィルタリング

タグを使用してアクティビティストリームをフィルタリングします。

始める前に
必要なロール:workspace_user

このタスクについて
タグを使用すると、フィルターリストでは提供されない動的な状況と静的な状況で アクティビティストリーム 内のアクティビティをフィルタリングできます。

重要: タグが有効になり、作成されるのはシステムアドミニストレーターです。システムアドミニストレーターとしてエージェントのタグを有効にして追加するには、「アクティビティストリームのタグを作成する」を参照してください。

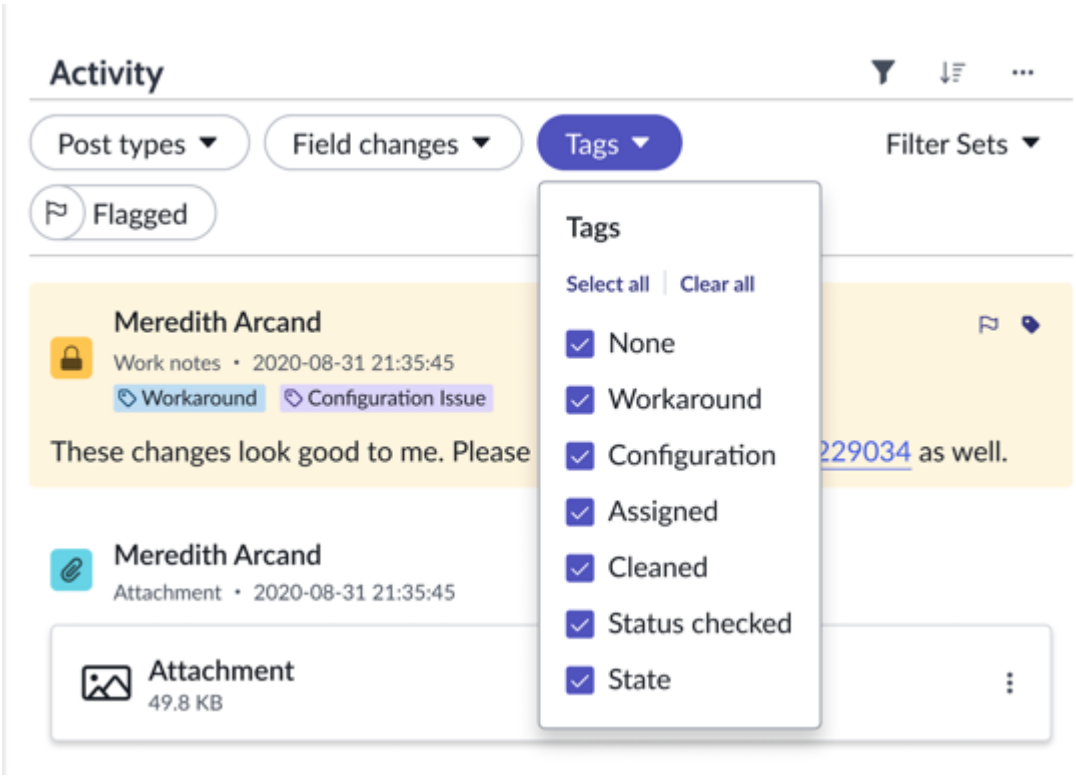
手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. アクティビティストリームで、フィルターアイコン( )を選択します。
3. [タグ] リストを選択し、表示するアクティビティに関連するタグを選択します。

タスクの結果
選択したタグを持つアクティビティがアクティビティストリームに表示されます。

自動翻訳

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



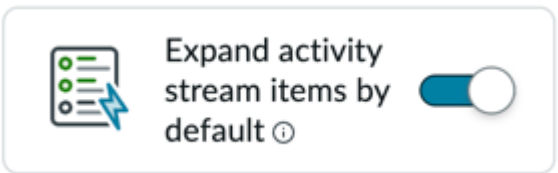
デフォルトですべてのアクティビティストリームタイルを展開

デフォルトでは、ケースおよびユーザーセッション全体で アクティビティストリーム 内のすべてのタイルを展開します。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

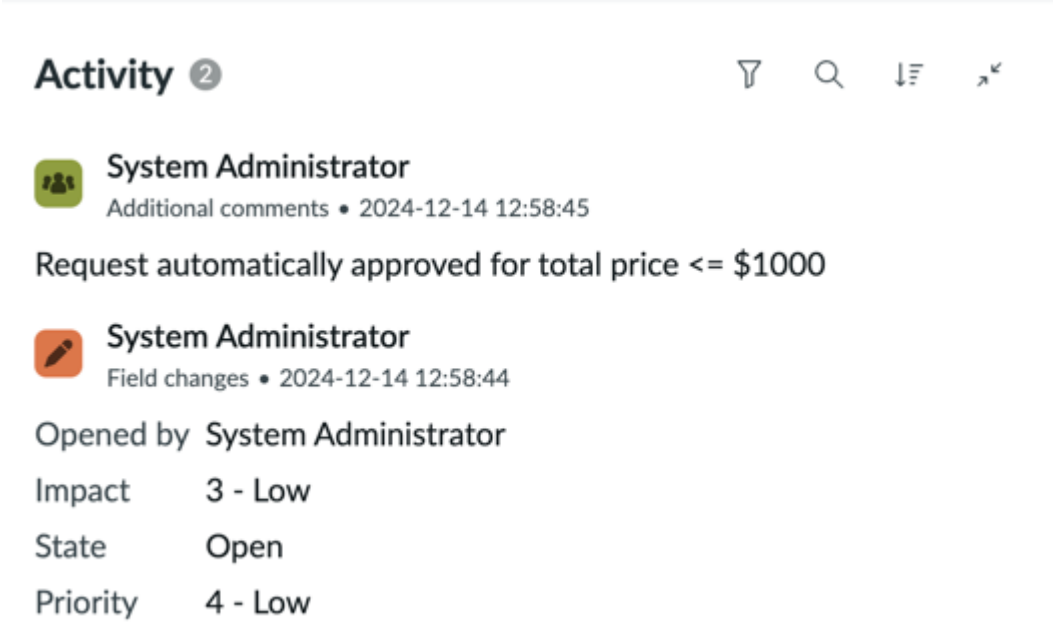
1. ワークスペースを開きます。
2. プロファイル画像 ( ) を選択し、ワークスペースの設定を開きます。 設定 > ワークスペース.
3. [デフォルトでアクティビティストリームアイテムを展開 **(Expand activity stream items by default**)] 設定のトグルを選択します。



タスクの結果
デフォルトでは、 アクティビティストリーム 内のすべてのアクティビティが展開されます。

自動翻訳

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



参照リストで条件ビルダーを使用する

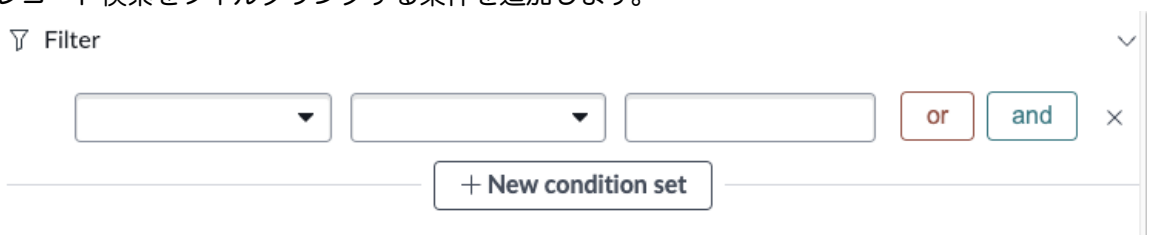
参照リストで条件ビルダーを使用して結果をフィルタリングします。

始める前に

必要なロール:workspace_user

手順

1. レコードフィールドで **[Search for Record]** アイコン
2.
3. レコード検索をフィルタリングする条件を追加します。



4. 条件を追加するには、**[+** 新しい条件セット] を選択します。
5. **[Run** (実行)] を選択します。

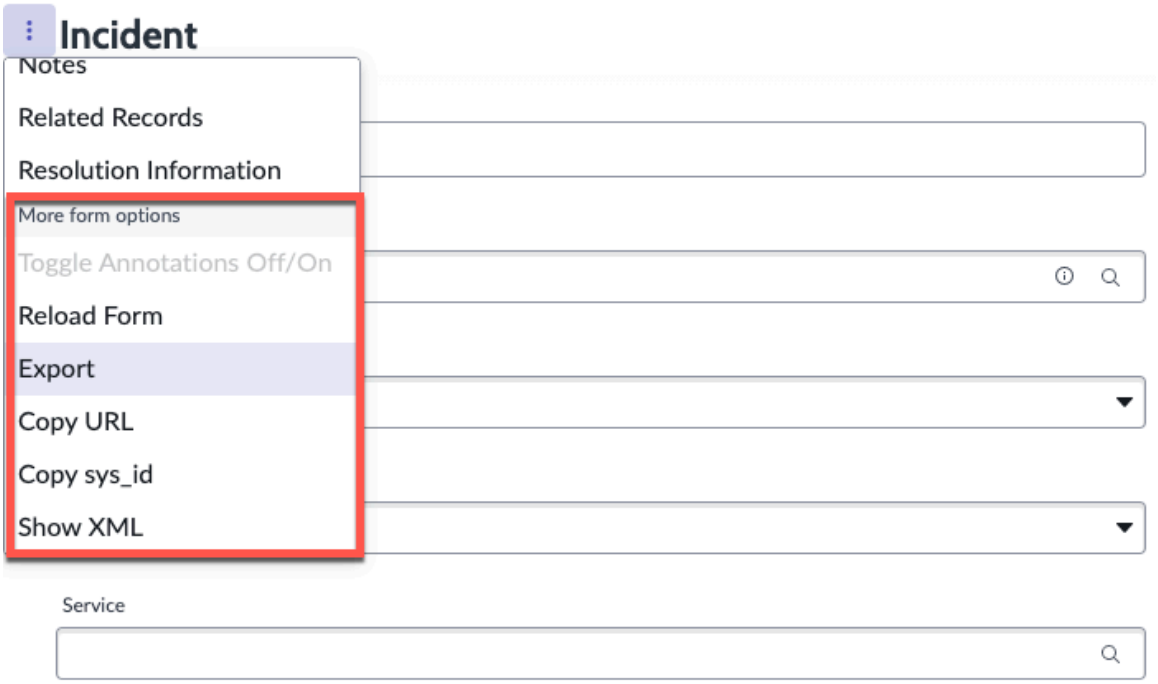
その他のフォームオプションを使用

ワークスペースフォームの追加機能を使用するには、その他のフォームオプションを選択します。フォームのエクスポート、フォームの再ロード、URL または Sys ID のコピー、フォーム XML の表示を行うことができます。

自動翻訳

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

始める前に



必要なロール：agent

手順

1. フォーム上のメニューアイコン (⋮) を選択します。
2. [その他のフォームオプション] メニューから必要なフォーム機能を選択します。
   - 注釈のオフ/オンの切り替え:フォーム注釈を切り替える場合に選択します。
   - フォームのリロード:フォームをリロードする場合に選択します。
   - エクスポート:フォームを PDF または XML のエクスポートタイプにエクスポートする場合に選択します。PDF エクスポートの向きを縦向きまたは横向きの出力にします。
   - **URL** のコピー:フォームの URL をクリップボードにコピーする場合に選択します。
   - **sys_id**をコピー:sys_idをクリップボードにコピーする場合に選択します。このアクションは、アドミンのみが使用できます。
   - **XML** の表示:フォームのドキュメントツリーを表示する場合に選択します。このアクションは、アドミンのみが使用できます。
   - フォームのカスタマイズ:表示するフィールドを追加または削除してフォームをカスタマイズする場合に選択します。
3. **注:** 右クリックアクションは、フォームヘッダーをクリックした場合にのみ使用できます。

   ワークスペースで右クリックアクションを使用するには、フォームヘッダーを右クリックします。[セクションナビゲーションへ移動] および [その他のフォームオプション] リストが表示されます。
4. ヘッダーを右クリックするか、[その他のフォームオプション] メニューを使用して、セクションにジャンプすることもできます。
   - インシデント
   - メモ

自動翻訳

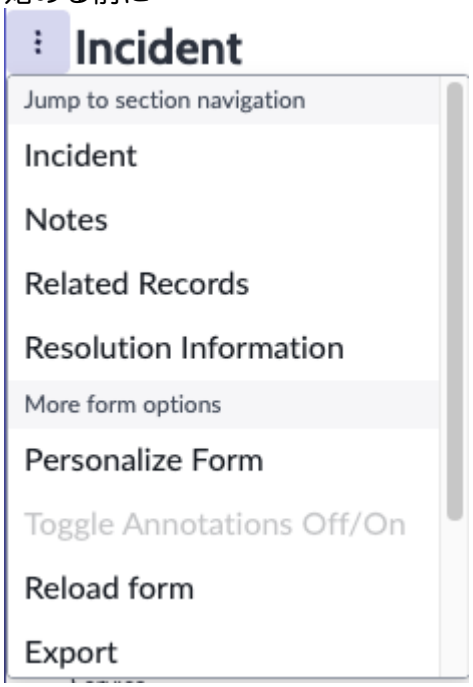
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- Related Records (関連レコード)
- 解決情報

フォームのカスタマイズを使用

[フォームのカスタマイズ] を選択して、設定に従ってフォームビューに表示されるフィールドを追加または削除します。

始める前に



必要なロール：agent

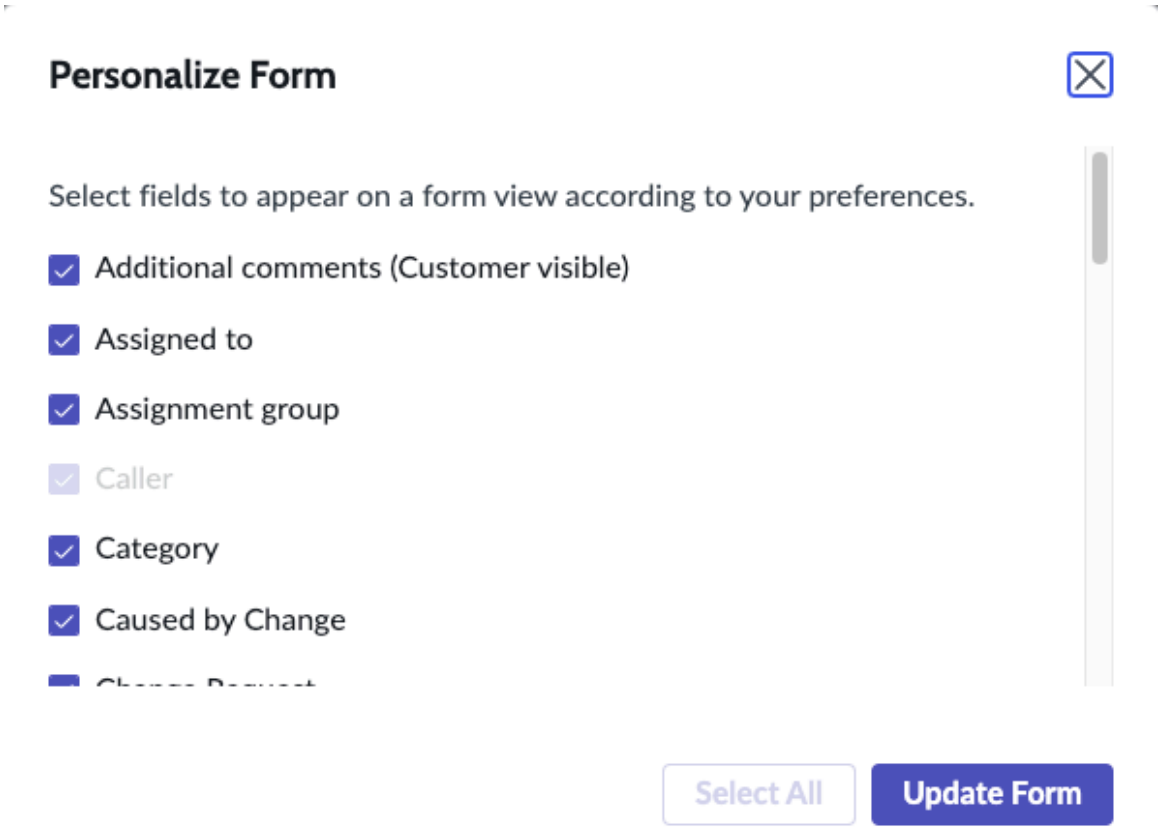
手順

1. **注:** 右クリックアクションを利用し、フォームヘッダーを右クリックして [その他のフォームオプション] リストを表示することもできます。

   フォーム上のメニューアイコン (⋮ を選択します。
2. [その他のフォームオプション] リストから [フォームのカスタマイズ] を選択します。

自動翻訳

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



3.

4. [フォームの更新] を選択して変更を送信します。

モーダルのサイズを変更

モーダルのサイズを変更して、水平および垂直にスクロールせずにコンテンツを表示します。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. インスタンスでレコードを開きます。
2. フィールド内の検索アイコン ( ) を選択します。
3. モーダルで、モーダルの端と角にマウスを合わせます。

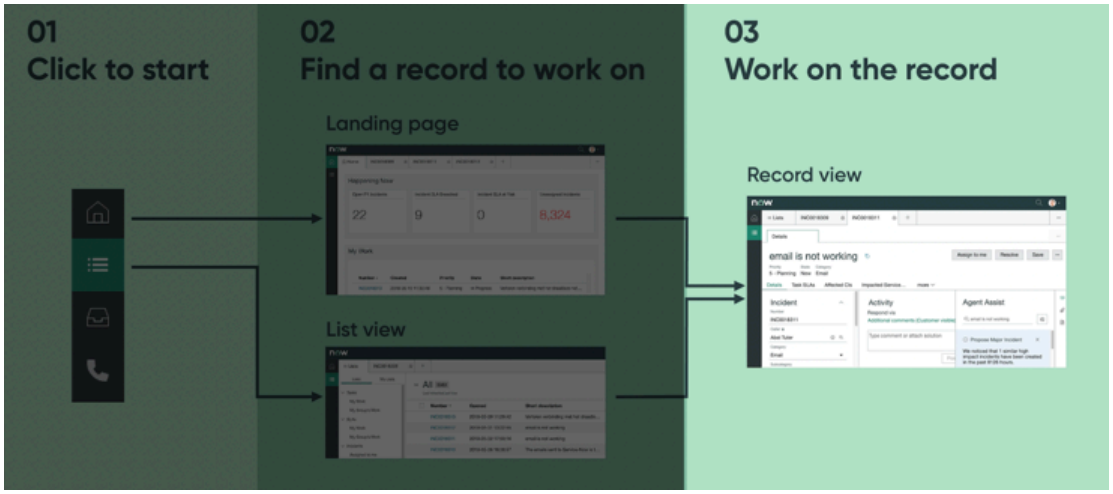
   二重)が表示されます。
4. 二重矢印を使用して、モーダルの端と角をカスタムサイズにドラッグします。

で開いているレコードの問題への対応 ワークスペース

次のセクションを使用して、開いているレコードで対処している問題に対する回答を見つけます。

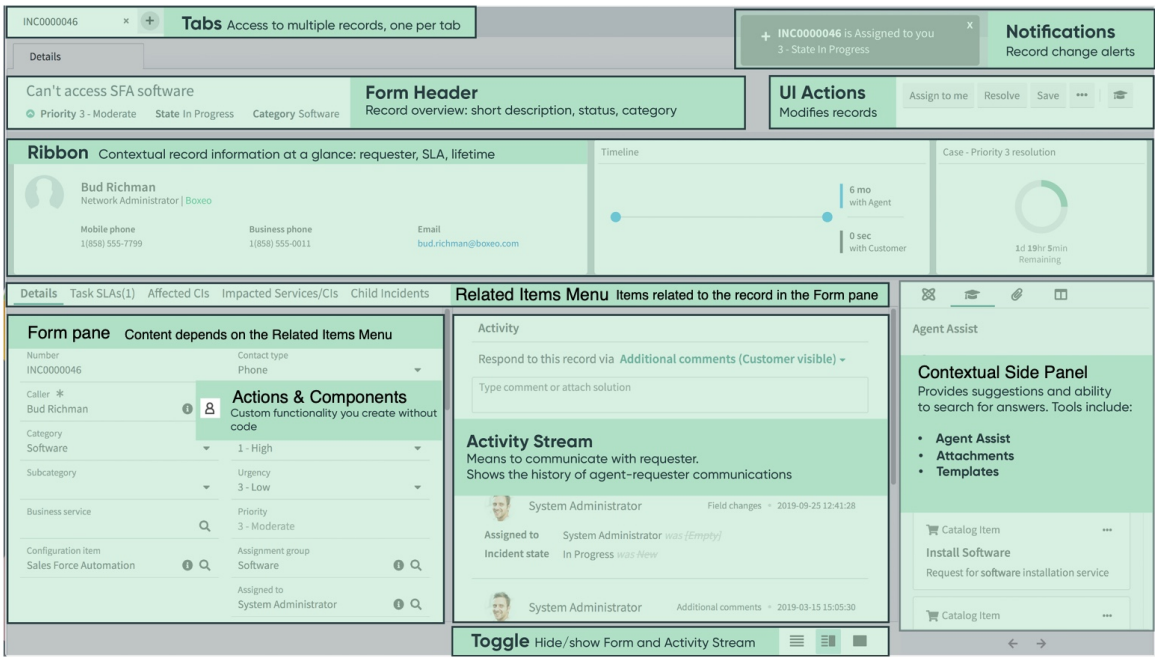
自動翻訳

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



目前の問題に応じて、要求者のためにハードウェアコンポーネントを注文したり、問題を解決するためにサーバーを再起動したり、ソフトウェアの問題を修正するためのインシデントレコードを作成してアサインしたりする場合があります。

ランディングページまたはリストビューを使用してレコードを開くと、ワークスペースはレコードに関する多くの情報を提供します。問題を理解して解決するために、ワークスペースのさまざまな部分を確認する方法を次に示します。



1. フォームヘッダーで、レコードの簡単な説明、優先度、ステータス、および問題カテゴリを読み込みます。
2. リボンで、要求者、問題がオープンになっている期間、および問題解決における SLA の内容を確認します。
3. [フォーム] ペインの [詳細] タブで、問題に関する詳細情報をスクロールします。
4. [関連アイテム] メニューでタブをクリックすると、関連インシデントなどのオープンレコードに関連する情報が表示されます。情報が [フォーム] ペインに表示されます。
5. コンテキストサイドパネルで、問題の解決に役立つ可能性がある エージェントアシスト によって自動的にプルされた検索結果を読み取ります。

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

6. アクティビティストリームで、この問題を解決するために自分または他のエージェントが行ったアクションの履歴について読むことができます。
7. [アクティビティストリーム] ペインの [作成] セクションで、要求者にコメントを書き込むか、問題の解決の進捗状況について自分や他のエージェントにメモします。

次

ワークスペースの各部分を調べて問題に関するコンテキスト情報を取得する方法を理解できたので、次は解決策を見つける方法を見てみましょう。

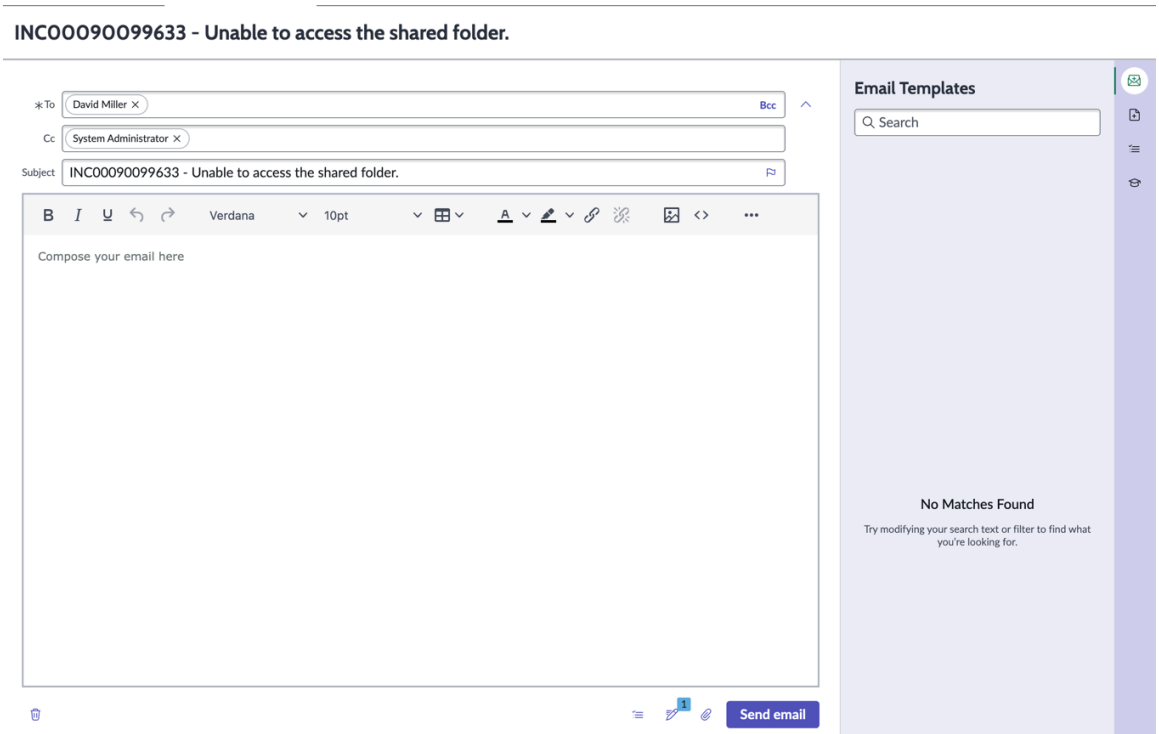
でのメールによるコミュニケーション ワークスペース

ワークスペース で問題の作業中に要求者とエージェントにメールを送信します。

ワークスペース メールクライアントを使用して、問い合わせユーザーまたは同僚のエージェントにメールを送信することができます。使用できるメールクライアントには 2 つのバージョンがあります。

完全なメールコンポーザー

完全なメールコンポーザーを使用すると、別のワークスペースタブからメールの下書きを作成して送信できます。

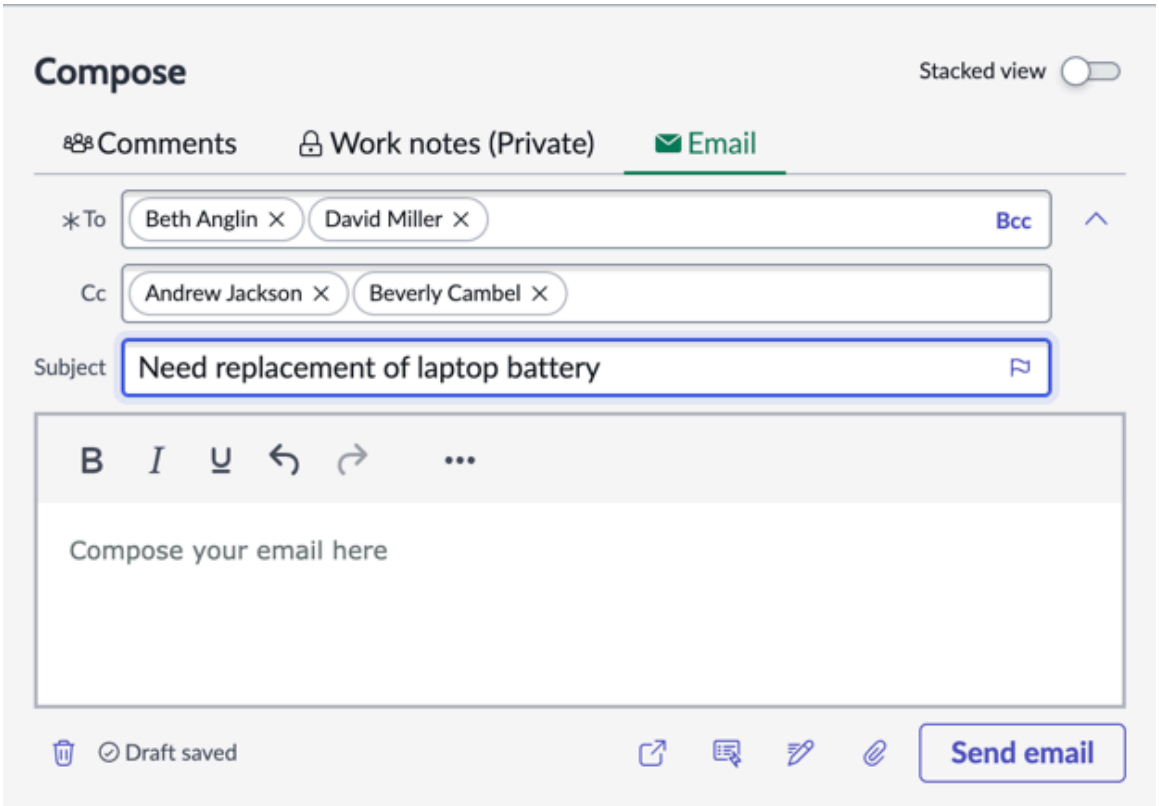


ミニメールコンポーザー

ミニメールコンポーザーを使用すると、レコードページから直接メールのドラフトを作成して送信できます。

自動翻訳

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



完全なメールコンポーザーからのメールの作成

別のワークスペースタブ内で要求者とエージェントに送信するメールを作成します。

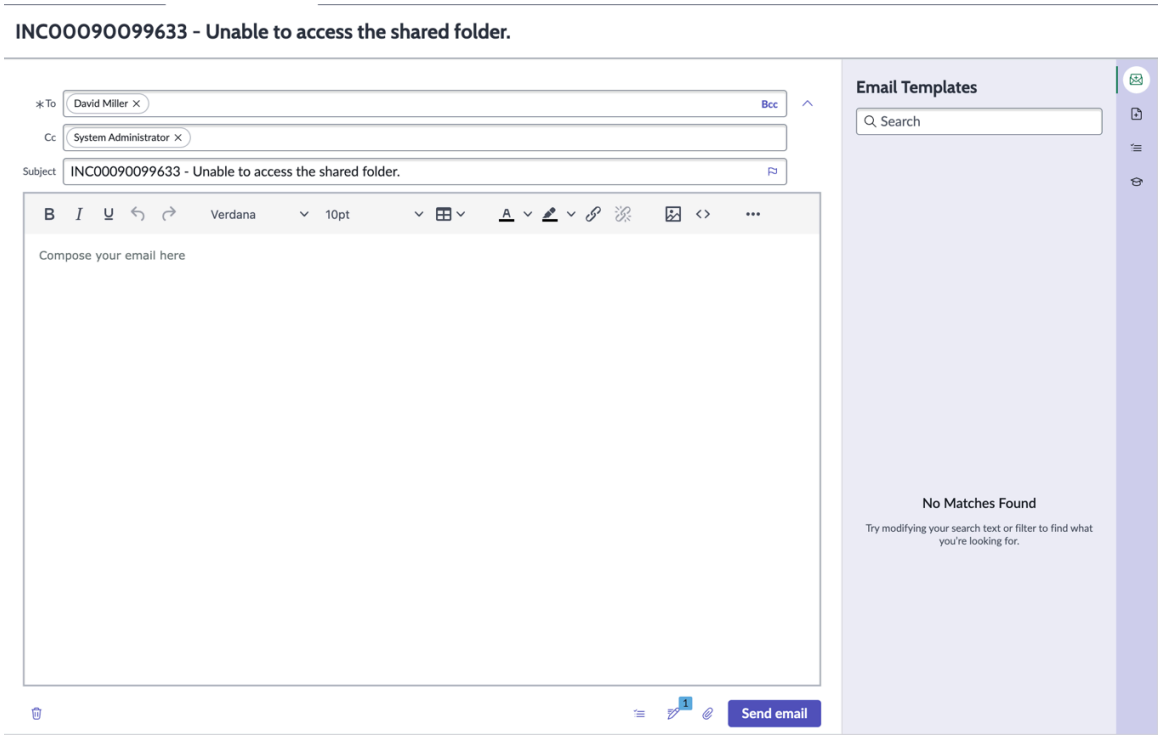
始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. レコードビューから [その他のアクション] アイコン ( ) を選択して完全なメールコンポーザーを開き、[メールの作成] を選択します。
   新しいワークスペースタブでメールドラフトが開きます。

自動翻訳

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



3. 可能な場合は、[返信先] または [差出人] フィールドに入力します。

   このフィールドでは、メールを受信した後に受信者が返信できる相手を指定します。自分以外のエンティティを指定することもできます。たとえば、IT サービスデスクなどです。

4. [宛先] フィールドに、メール受信者を追加します。
   [CC/BCC] を選択して、Cc および Bcc 受信者を追加することもできます。
5. [件名] フィールドに件名を入力します。
6. オプション: 二重山かっこアイコン (アイコン) を選択して、すべての受信者フィールドを含むメールヘッダーを非表示にします。
7. メール本文を作成します。
   メール本文にクイックメッセージを挿入できます。詳細については、「メールコンポーザー全体からクイックメッセージを挿入する」を参照してください。

   メールにファイルを添付することができます。詳細については、「完全なメールコンポーザーからメールにファイルを追加する」を参照してください。

8. [**Send**] を選択します。
   ドラフトは、設定された秒数が経過すると自動的に保存されます。メールドラフトの検索の詳細については、「 メールコンポーザー全体からメールドラフトを確認する」を参照してください。

タスクの結果

送信されたメールは [メール] リストにあります。詳細については、「メールを確認」を参照してください。

完全なメールコンポーザーでメールテンプレートを使用する

メールを手動で作成するのではなく、[メールの作成] ページでメールテンプレートを選択することで、一般的な問題に対するメールをすばやく作成します。

始める前に

必要なロール:email_composer

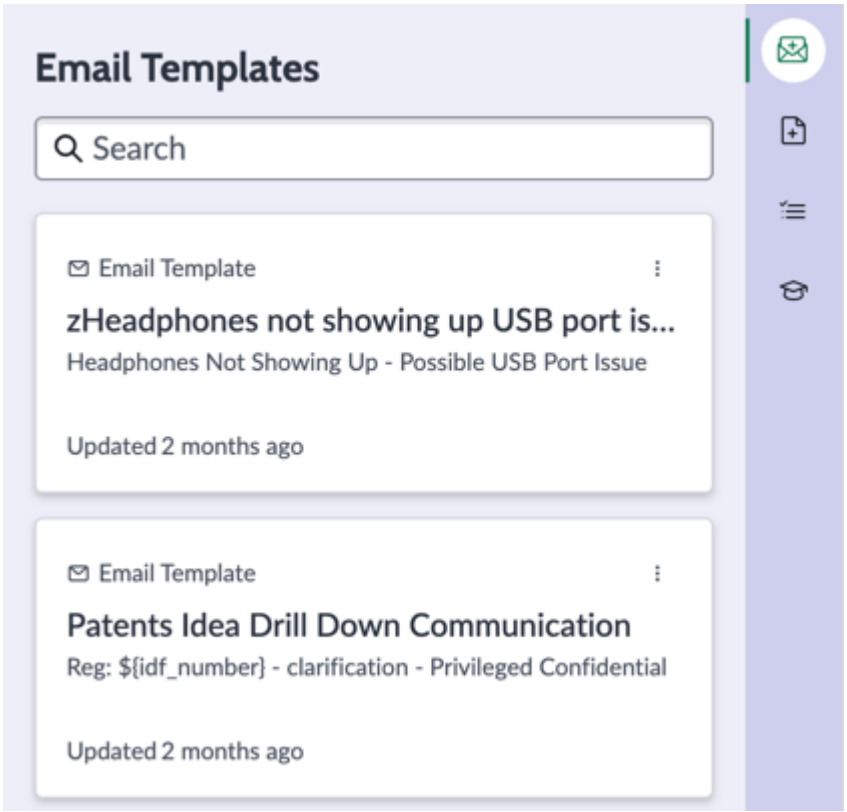
自動翻訳

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

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン ( ) と [メールの作成] を選択して、[メールの作成] ページを開きます。
3. エージェントアシストパネルからメールテンプレートを適用します。

   a. [エージェントアシスト] パネルで、[メールテンプレート] アイコン ( ) を選択します。
   応答テンプレートのリストが [エージェントアシスト] パネルに表示されます。



   注: [メールテンプレート] リストの検索バーを使用して、必要なメールテンプレートを見つけます。

   b. [メールテンプレート] パネルからメールテンプレートを選択します。

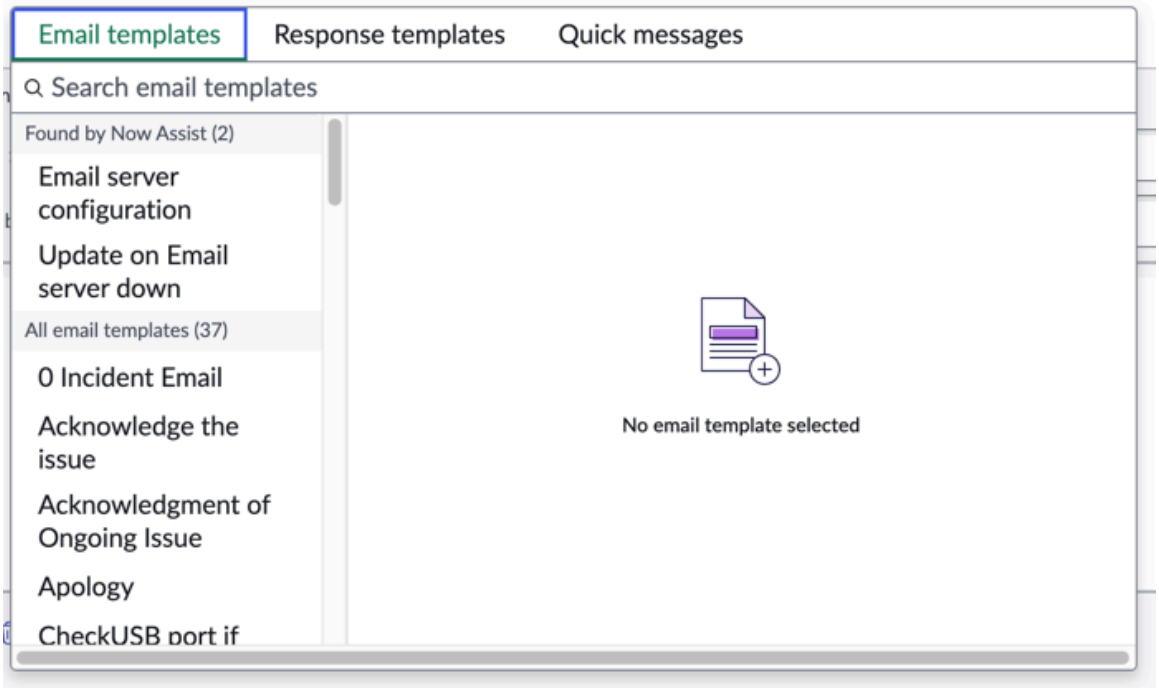
   c. [その他のアクション] アイコン ( ) を選択し、[テンプレートを適用] を選択します。

4. メールフッターからメールテンプレートを適用します。

   a. メールフッターから、[テンプレートを適用] アイコン ([ ) を選択します。
   モーダルが開き、さまざまなタイプのテンプレートが表示されます。

自動翻訳

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



b. [メールテンプレート] タブを選択します。

c. リストからメールテンプレートを選択します。

> 注: [メールテンプレート] タブの検索バーを使用して、必要なメールテンプレートを見つけます。

選択したメールテンプレートのプレビューが開きます。

d. [適用] を選択して、テンプレートをメールに追加します。

完全なメールコンポーザーで応答テンプレートを使用する

応答を手動で作成するのではなく、[メールの作成] ページで応答テンプレートを使用して、一般的な応答をメールに挿入します。

始める前に

必要なロール:email_composer

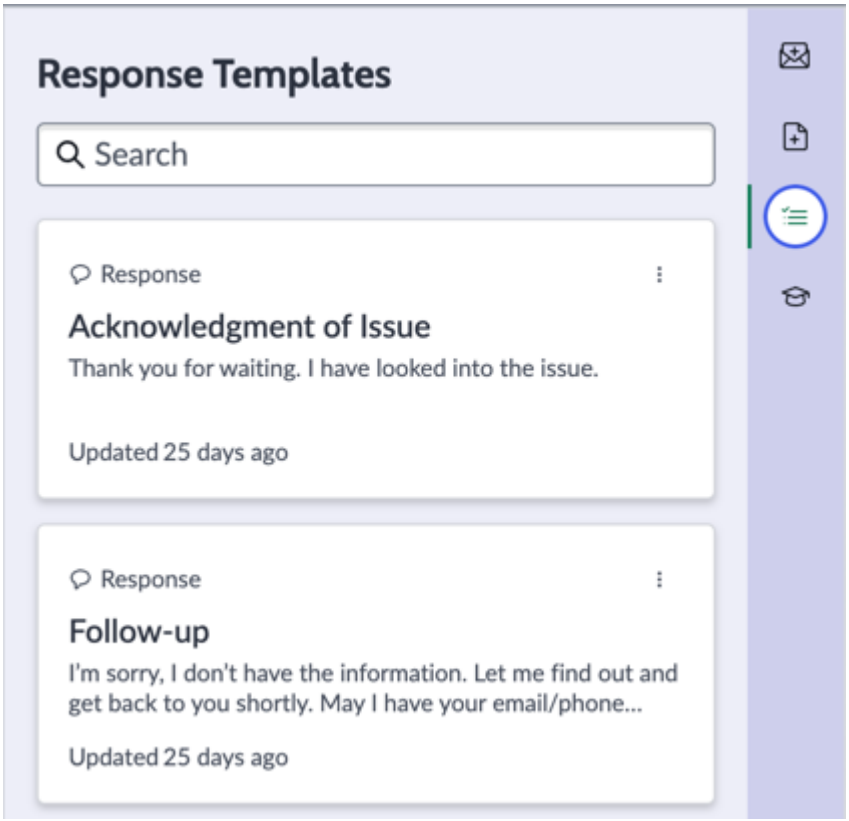
手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン ( ) と [メールの作成] を選択して、[メールの作成] ページを開きます。
3. [エージェントアシスト] パネルから応答テンプレートを適用します。

a. [エージェントアシスト] パネルで、[応答テンプレート] アイコン ( ) を選択します。
応答テンプレートのリストが [エージェントアシスト] パネルに表示されます。

自動翻訳

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



注: [応答テンプレート] リストの検索バーを使用して、必要な応答テンプレートを見つけます。

b. その他のアクションアイコン (⋮) を選択し 、[クリップボードにコピー] を選択して、応答テンプレートの内容をすべて表示せずにコピーします。

c. 応答テンプレートの内容をすべて表示した後、リストからテンプレートを選択して [クリップボードにコピー] を選択し、そのテンプレートをコピーします。

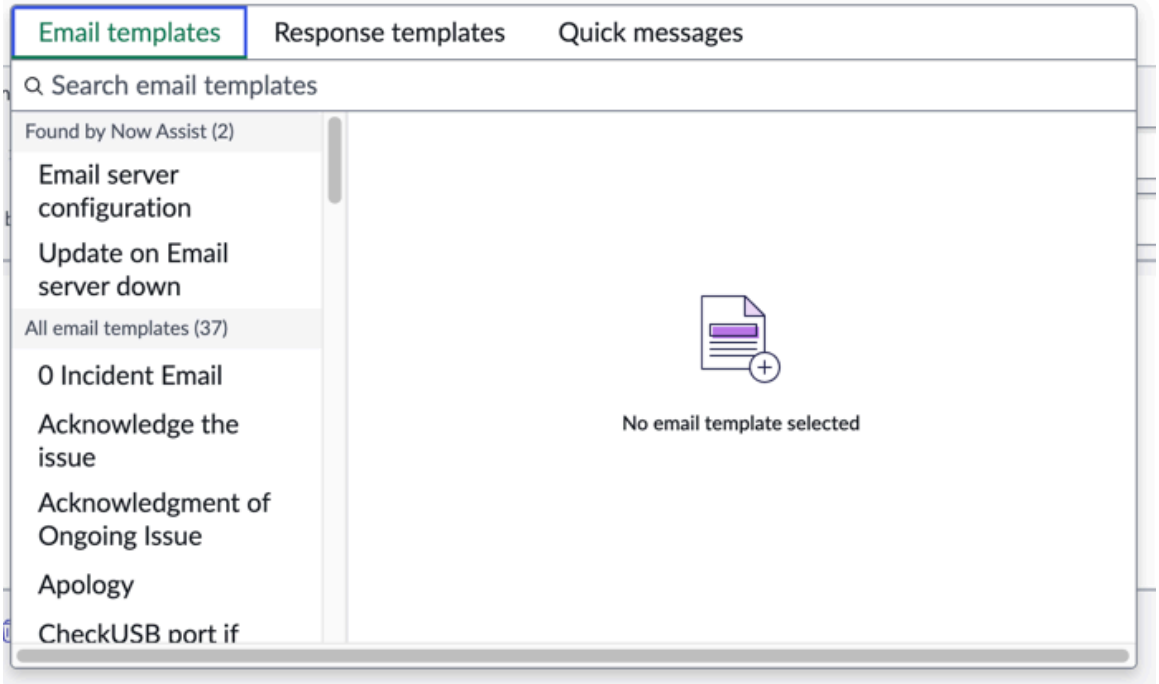
d. 応答テンプレートをメールに貼り付けます。

4. メールフッターから応答テンプレートを適用します。

a. メールフッターから、[テンプレートを適用] アイコン ([ ) を選択します。
モーダルが開き、さまざまなタイプのテンプレートが表示されます。

自動翻訳

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



b. [応答テンプレート] タブを選択します。

c. リストから応答テンプレートを選択します。

> 注: [応答テンプレート] タブの検索バーを使用して、必要な応答テンプレートを見つけます。

d. [挿入] を選択して、テンプレートをメールに追加します。

5. キーボードショートカットを使用して応答テンプレートを適用します。
キーボードショートカットを使用して応答テンプレートを適用する手順については、「キーボードショートカットを使用して応答テンプレートを追加する」を参照してください。

メールコンポーザー全体からクイックメッセージを挿入する

完全なメールコンポーザーからメールメッセージに事前定義されたコンテンツを挿入します。

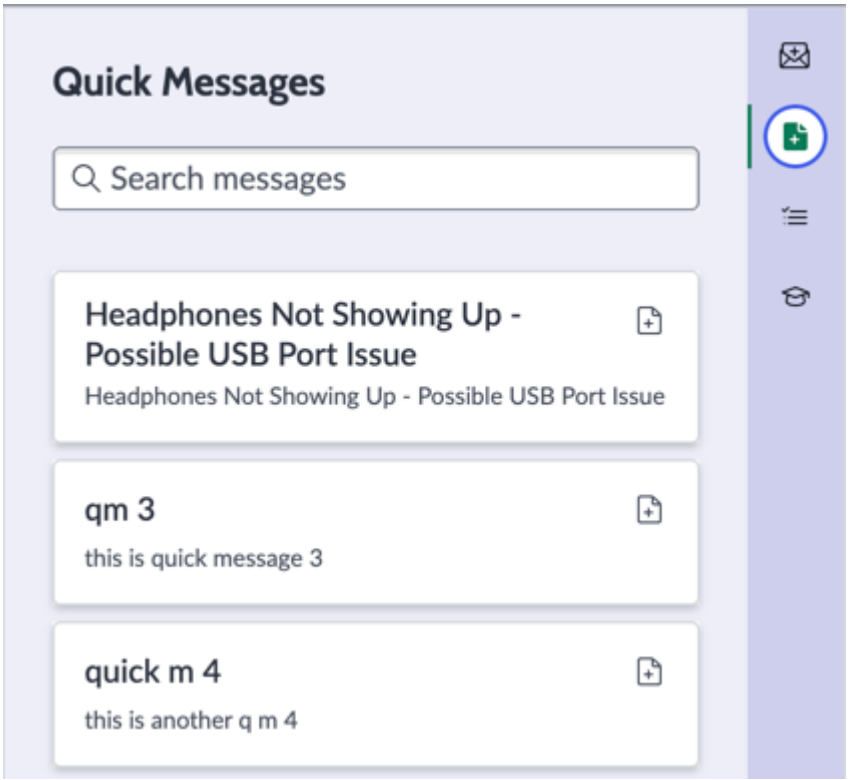
始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [その他のアクション] アイコン ( ) と [メールの作成] を選択して、[メールの作成] ページを開きます。
3. エージェントアシストパネルからクイックメッセージを適用します。

a. エージェントアシストパネルで、クイックメッセージアイコン( )を選択します。
クイックメッセージのリストがエージェントアシストパネルで開きます。

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



注: [クイックメッセージ] リストの検索バーを使用して、必要なクイックメッセージを見つけます。

b. すべてのコンテンツを表示せずにクイックメッセージを追加するには、[挿入] アイコン ( ) を選択します。

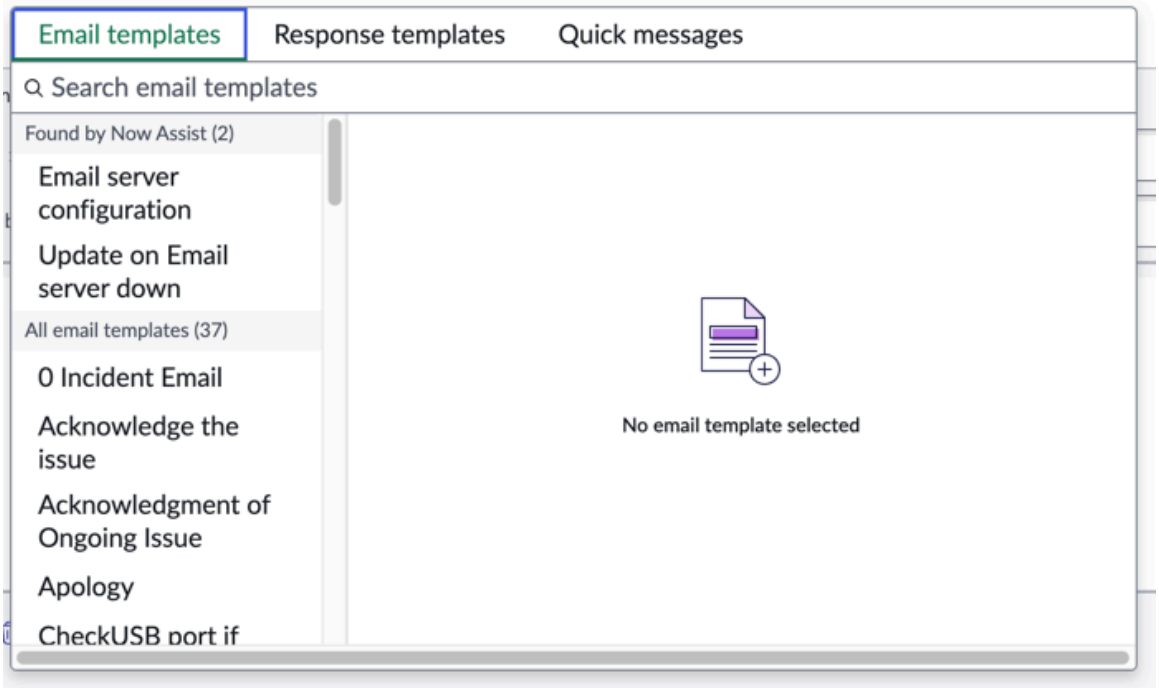
c. クイックメッセージの内容をすべて表示した後にクイックメッセージを追加するには、リストからメッセージを選択して [挿入] を選択します。

4. メールフッターからクイックメッセージを適用します。

a. メールフッターから、[テンプレートを適用] アイコン ([ ) を選択します。
モーダルが開き、さまざまなタイプのテンプレートが表示されます。

自動翻訳

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



b. [クイックメッセージ] タブを選択します。

c. リストからクイックメッセージを選択します。

> 注: [クイックメッセージ] タブの検索バーを使用して、必要なクイックメッセージを見つけます。

d. [挿入] を選択して、テンプレートをメールに追加します。

完全なメールコンポーザーからメールにファイルを追加する

ファイルをメールに添付して、フルメールコンポーザーから要求者またはエージェントに、コンピューターまたは関連レコードから要求者またはエージェントに送信します。

始める前に

必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. レコードビューから [その他のアクション] アイコン ( ) を選択して完全なメールコンポーザーを開き、[メールの作成] を選択します。
3. オプション: コンピューターからファイルを添付します。

   a. メールフッターから [ファイルを添付] アイコン ( ) を選択します。

   b. [コンピューターから] を選択します。

   c. コンピューターからファイルを選択します。

自動翻訳

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

一度に複数のファイルを選択できます。システムはファイルを同時にアップロードします。

(Optional) または、コンピューターから ワークスペース にファイルをドラッグすることもできます。フォルダーを添付することはできません。

4. オプション: 関連レコードからファイルを添付します。
   a. メールフッターから [ファイルの添付] アイコン ( ) を選択します。
   b. [レコードから] を選択します。
   c. ウィンドウで、添付するファイルを選択します。
   d. [**Add**] を選択します。

次のタスク

オプションで、[非表示でないときは 添付ファイルを非表示にする] と [非表示の場合は 添付ファイルを表示する] を選択して、メールドラフトの添付ファイルを表示または非表示にすることができます。各添付ファイルの横にあるメニュー) を選択して、追加のアクションを実行することもできます。

- ダウンロード:ファイルをコンピューターにダウンロードします。
- 名前の変更:添付ファイルの名前を変更します。ファイル名の最初の 100 文字のみが表示されます。
- 削除:メールから添付ファイルを削除します。

メールコンポーザー全体からメールドラフトを確認する

後で使用するために保存されたメールを表示するか、完全なメールコンポーザーから現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいメールを作成します。

始める前に

必要なロール:workspace_user

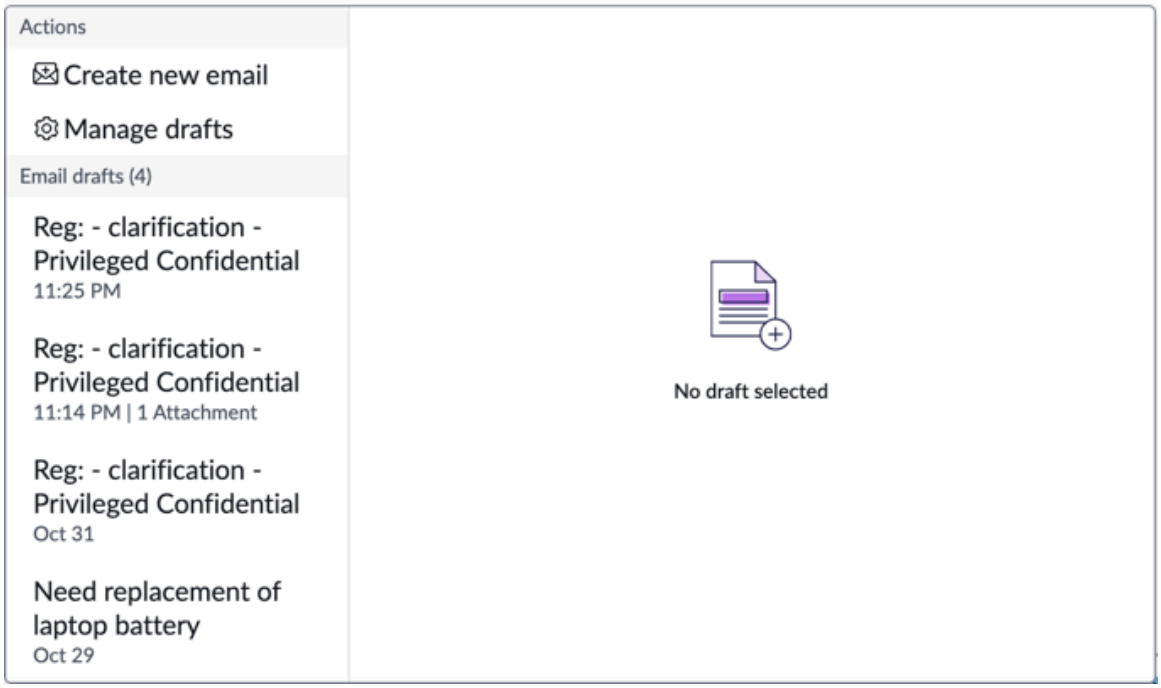
手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. レコードビューから [その他のアクション] アイコン ( ) を選択して完全なメールコンポーザーを開き、[メールの作成] を選択します。
3. **注:** メールドラフトを手動で保存するボタンの代わりに、ドラフトが自動的に保存されます。

   メールフッターからドラフトアイコン ( ) を選択して、ドラフトにアクセスします。
   モーダルが開き、アクションとメールドラフトのリストが表示されます。

自動翻訳

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



4. アクションまたは最新のドラフトを選択します。
   - [ドラフトを管理] を選択して、すべてのメールドラフトを表示します。
   - [新しいメールの作成] を選択して、現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいドラフトを作成します。
5. [新しいメールの作成] を選択して、現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいドラフトを作成します。
6. プレビュー後にドラフトを開きます。
   a. [メールドラフト] リストからドラフトを選択します。
   ドラフトのプレビューが開きます。
   b. [適用] を選択します。
7. [ドラフトを管理] モーダルからドラフトを開きます。
   a. メニューから [ドラフトを管理] を選択して、[ドラフトを管理] モーダルを開きます。
   b. リストからドラフトを選択します。
8. [ドラフトを管理] モーダルから複数のドラフトを削除します。
   a. メニューから [ドラフトを管理] を選択して、[ドラフトを管理] モーダルを開きます。
   b. リストからドラフトを選択します。
   c. [削除] を選択します。

ミニメールコンポーザーからのメールの作成

レコードを離れずにメールを送信します。

始める前に

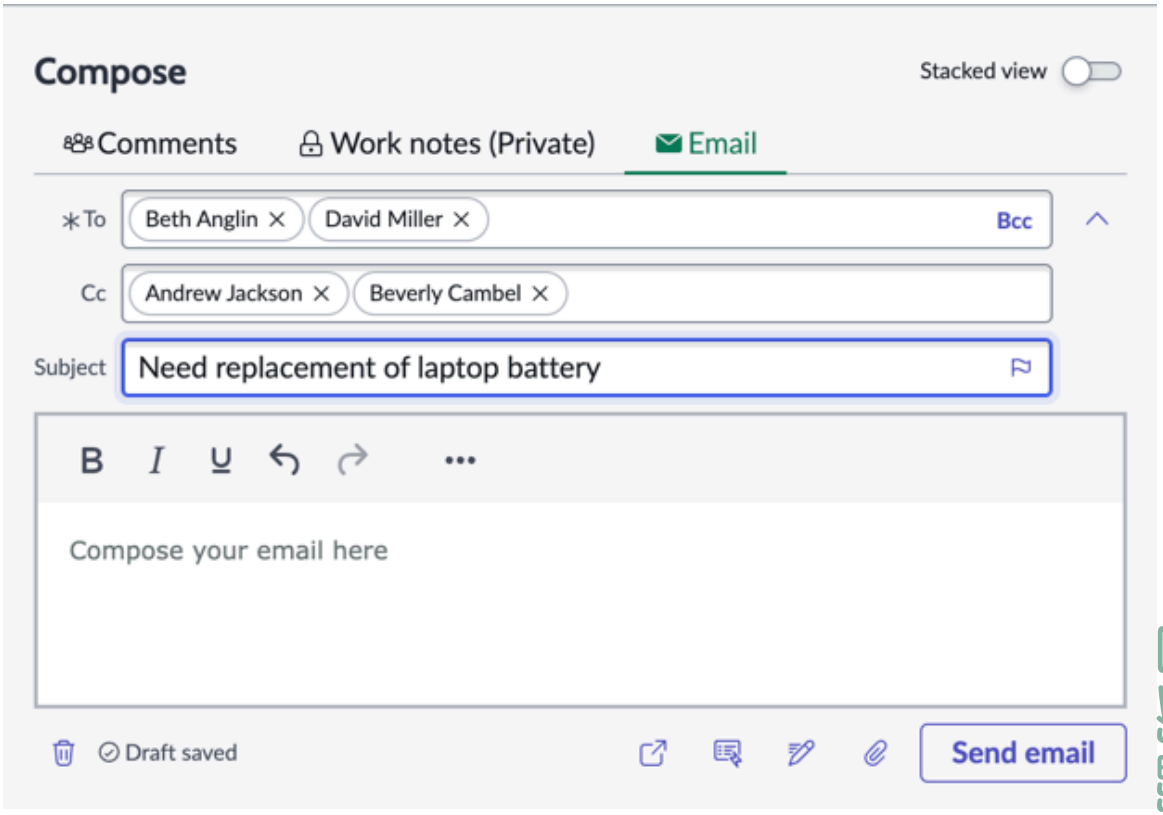
必要なロール:email_composer

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

自動翻訳

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] で [メール] タブを選択します。
   新しいワークスペースタブからメールを作成するのと同じ機能でメールドラフトが開きます。



3. 可能な場合は、[返信先] または [差出人] フィールドに入力します。

   このフィールドでは、メールを受信した後に受信者が返信できる相手を指定します。自分以外のエンティティを指定することもできます。たとえば、IT サービスデスクなどです。

4. [宛先] フィールドに、メール受信者を追加します。
   [CC/BCC] を選択して、Cc および Bcc 受信者を追加することもできます。
5. [件名] フィールドに件名を入力します。
6. オプション: 二重山かっこアイコン (^ アイコン) を選択して、すべての受信者フィールドを含むメールヘッダーを非表示にします。
7. メール本文を作成します。
   メールテンプレートをメール本文に挿入できます。詳細については、「ミニ メール コンポーザーでメール テンプレートを使用する」を参照してください。

   メールにファイルを添付することができます。詳細については、「ミニメールコンポーザーからメールにファイルを追加する」を参照してください。

8. [**Send**] を選択します。
   ドラフトは、設定された秒数が経過すると自動的に保存されます。メールドラフトの検索の詳細については、「ミニメールコンポーザーからのメールドラフトのレビュー」を参照してください。

タスクの結果

送信されたメールは [メール] リストにあります。詳細については、「メールを確認」を参照してください。

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

自動翻訳

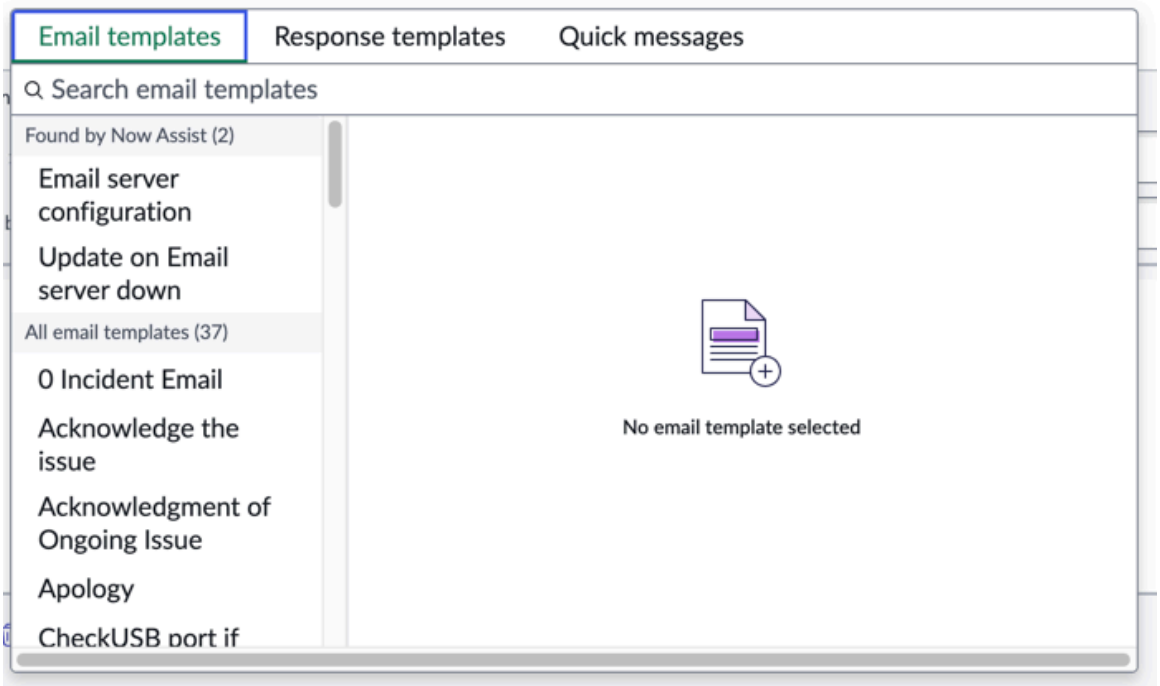
ミニメールコンポーザーでメールテンプレートを使用する

メールを手動で作成するのではなく、レコードビューでメールテンプレートを選択することで、一般的な問題に関するメールをすばやく作成します。

始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] パネルの [メール] タブを選択して、ミニメールコンポーザーを開きます。
3. メールフッターから、[テンプレートを適用] アイコン ([ ) を選択します。
   モーダルが開き、さまざまなタイプのテンプレートが表示されます。



4. [メールテンプレート] タブを選択します。
5. リストからメールテンプレートを選択します。

   注: [メールテンプレート] タブの検索バーを使用して、必要なメールテンプレートを見つけます。

   選択したメールテンプレートのプレビューが開きます。
6. [適用] を選択して、テンプレートをメールに追加します。

ミニメールコンポーザーで応答テンプレートを使用する

手動で応答を作成する代わりに、ミニメールコンポーザーの応答テンプレートを使用して、一般的な応答をメールに挿入します。

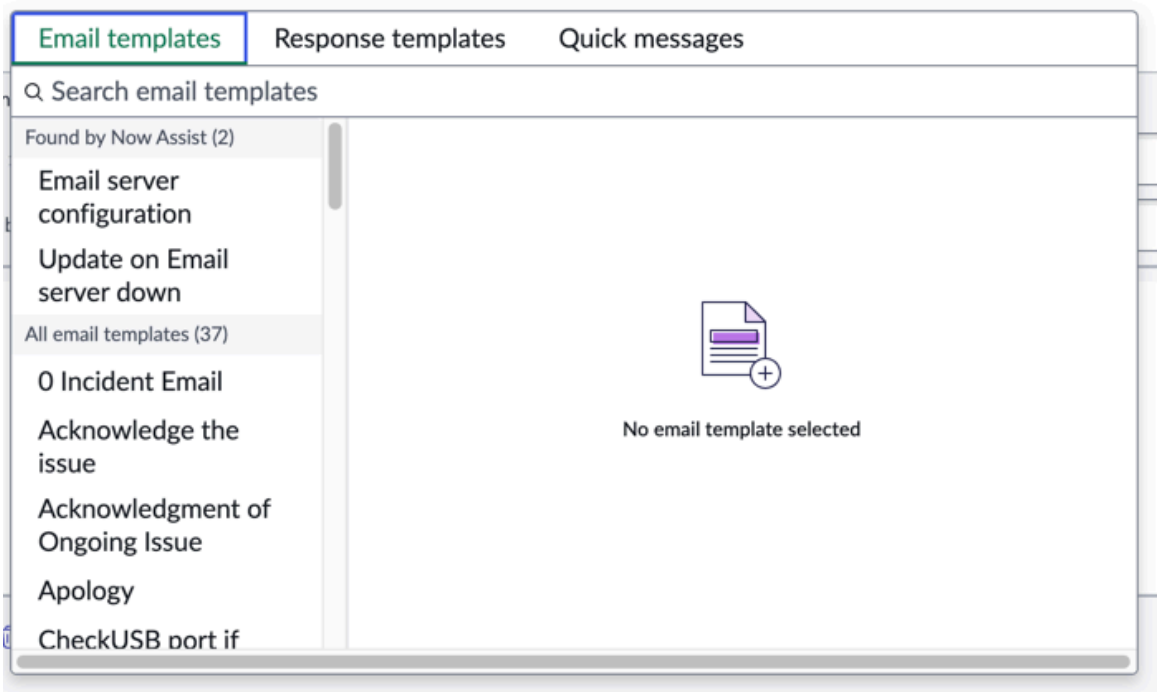
始める前に
必要なロール:email_composer

自動翻訳

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

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] パネルの [メール] タブを選択して、ミニメールコンポーザーを開きます。
3. メールフッターから、[テンプレートを適用] アイコン ([ ) を選択します。
   モーダルが開き、さまざまなタイプのテンプレートが表示されます。



4. [応答テンプレート] タブを選択します。
5. リストから応答テンプレートを選択します。

   注: [応答テンプレート] タブの検索バーを使用して、必要な応答テンプレートを見つけます。

6. [挿入] を選択して、テンプレートをメールに追加します。
7. キーボードショートカットを使用して応答テンプレートを適用します。
   キーボードショートカットを使用して応答テンプレートを適用する手順については、「キーボードショートカットを使用して応答テンプレートを追加する」を参照してください。

ミニメールコンポーザーからクイックメッセージを挿入する

ミニメールコンポーザーからメールメッセージに事前定義されたコンテンツを挿入します。

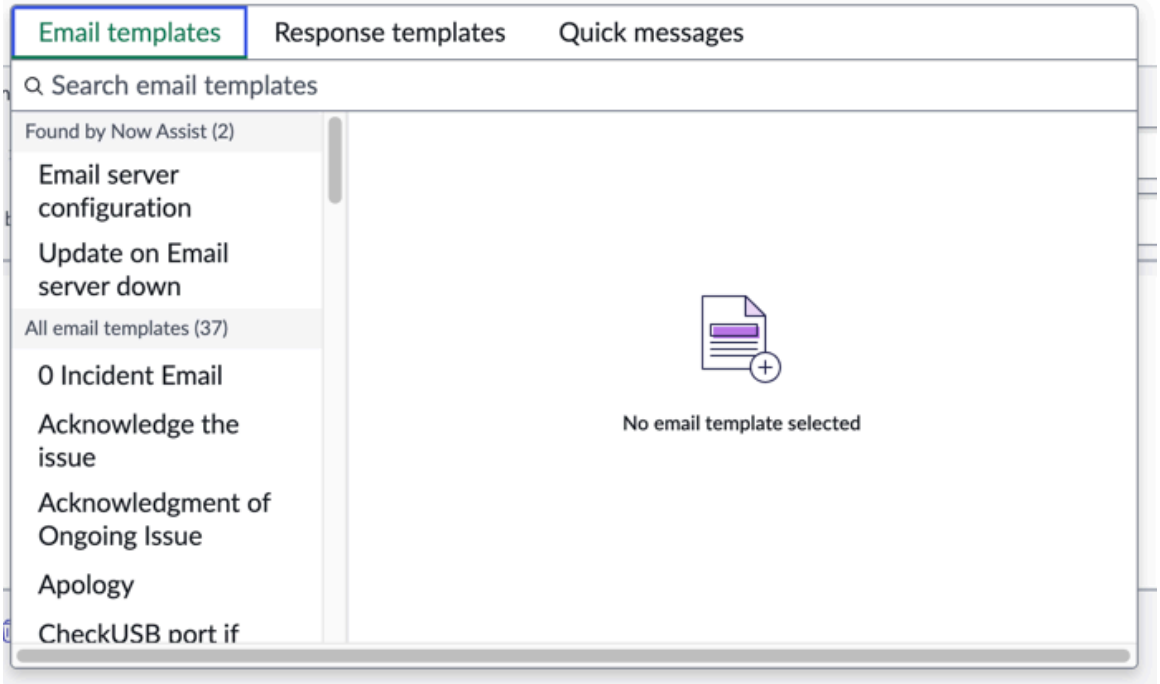
始める前に
必要なロール:email_composer

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] パネルの [メール] タブを選択して、ミニメールコンポーザーを開きます。
3. メールフッターから、[テンプレートを適用] アイコン ([ ) を選択します。
   モーダルが開き、さまざまなタイプのテンプレートが表示されます。

自動翻訳

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



4. [クイックメッセージ] タブを選択します。
5. リストからクイックメッセージを選択します。

   注: [クイックメッセージ] タブの検索バーを使用して、必要なクイックメッセージを見つけます。

6. [挿入] を選択して、テンプレートをメールに追加します。

ミニメールコンポーザーからメールにファイルを追加する

ファイルをメールに添付して、ミニメールコンポーザーから要求者またはエージェントに、コンピューターまたは関連レコードから送信します。

始める前に
必要なロール:email_composer

手順
1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] の [メール] タブを選択して、メールドラフトを開きます。
3. オプション: コンピューターからファイルを添付します。

   a. [ファイルを添付] アイコン ( ) を選択します。

   b. [コンピューターから] を選択します。

   c. コンピューターからファイルを選択します。
   一度に複数のファイルを選択できます。システムはファイルを同時にアップロードします。

   (Optional) または、コンピューターから ワークスペース にファイルをドラッグすることもできます。フォルダーを添付することはできません。

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

自動翻訳

4. オプション: 関連レコードからファイルを添付します。
   a. レコードの [ファイルの添付] アイコン ( ) を選択します。
   b. [レコードから] を選択します。
   c. ウィンドウで、添付するファイルを選択します。
   d. [**Add**] を選択します。

次のタスク
オプションで、[非表示でないときは 添付ファイルを非表示にする] と [非表示の場合は 添付ファイルを表示する] を選択して、メールドラフトの添付ファイルを表示または非表示にすることができます。各添付ファイルの横にあるメニュー) を選択して、追加のアクションを実行することもできます。

- ダウンロード:ファイルをコンピューターにダウンロードします。
- 名前の変更:添付ファイルの名前を変更します。ファイル名の最初の 100 文字のみが表示されます。
- 削除:メールから添付ファイルを削除します。

ミニメールコンポーザーからのメールドラフトの確認

後で使用するために保存されたメールを表示するか、完全なメールコンポーザーから現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいメールを作成します。

始める前に
必要なロール:email_composer

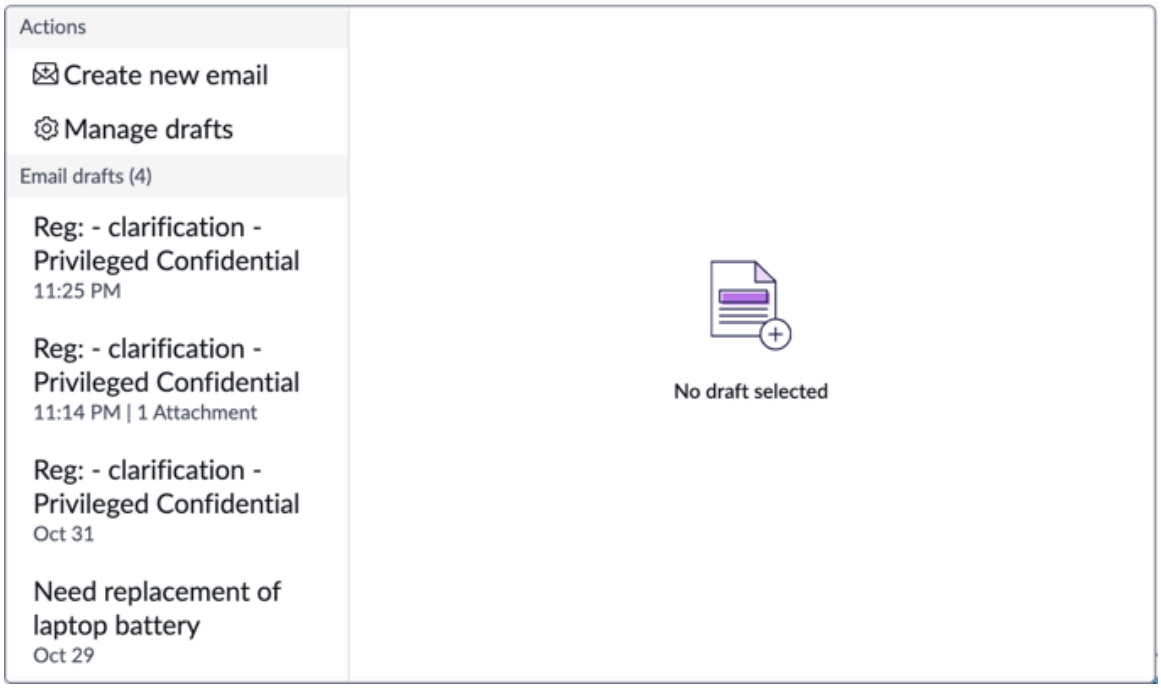
手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. [作成] パネルの [メール] タブを選択して、ミニメールコンポーザーを開きます。
3. 注: メールドラフトを手動で保存するボタンの代わりに、ドラフトが自動的に保存されます。

   メールフッターからドラフトアイコン ( ) を選択して、ドラフトにアクセスします。
   モーダルが開き、アクションとメールドラフトのリストが表示されます。

自動翻訳

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



4. アクションまたは最新のドラフトを選択します。
   - [ドラフトを管理] を選択して、すべてのメールドラフトを表示します。
   - [新しいメールの作成] を選択して、現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいドラフトを作成します。
5. [新しいメールの作成] を選択して、現在のドラフトを自動的に保存しながら新しいドラフトを作成します。
6. プレビュー後にドラフトを開きます。
   a. [メールドラフト] リストからドラフトを選択します。
   ドラフトのプレビューが開きます。
   b. [適用] を選択します。
7. [ドラフトを管理] モーダルからドラフトを開きます。
   a. メニューから [ドラフトを管理] を選択して、[ドラフトを管理] モーダルを開きます。
   b. リストからドラフトを選択します。
8. [ドラフトを管理] モーダルから複数のドラフトを削除します。
   a. メニューから [ドラフトを管理] を選択して、[ドラフトを管理] モーダルを開きます。
   b. リストからドラフトを選択します。
   c. [削除] を選択します。

メール受信者の編集と移動

個々の受信者を手動で削除して追加するのではなく、[宛先]、[CC]、および [BCC] メールフィールドで受信者を編集して移動します。

始める前に
必要なロール:email_composer

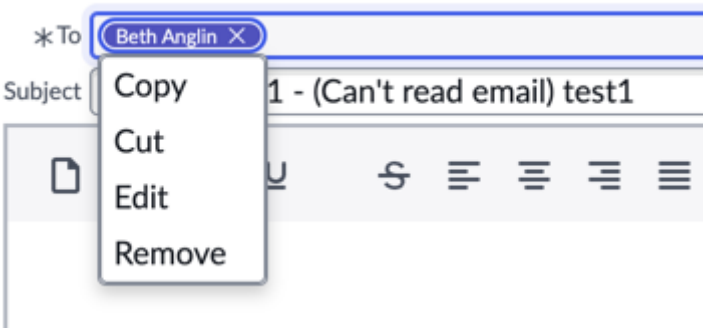
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. レコードを開きます。
2. レコードビューの [作成] パネルで [メール] タブを選択するか、[メールの作成] ページを開きます。
3. メールアドレスをコピーして貼り付けるか、受信者のメールアドレスを手動で入力して、受信者を目的のメールフィールドに追加します。
   メール受信者は、個々のピルアイコン ( ) で構成されます。

   無効なメールアドレスを入力すると、メールアドレスのピル内に感嘆符アイコン ( ) が表示され、[メールを送信 **(Send email)]** ボタンが非アクティブになります。

   ブロックされたメールアドレスを入力すると、ブロック済みアイコン ( ) がメールアドレスのピル内に表示され、[メールを送信 **(Send email)]** ボタンが非アクティブになります。
4. ピルアイコンをドラッグして、受信者を別のフィールドに移動します。
5. 受信者を右クリックします。
   受信者のメールアドレスを編集するには、[編集] を選択し、[コピー と 切り取り] で受信者をコピーして貼り付け、[削除] で受信者を削除します。



6. オプション: 複数の受信者を選択するには、キーボードとマウスデバイスのショートカットを使用します。
   参考までに、「 メールフィールドに受信者を追加するためのキーボードとマウスデバイスのショートカット」を参照してください。

メール受信者を追加するためのキーボードとマウスデバイスのショートカット

個々の受信者を追加する代わりに、キーボードとマウスデバイスのショートカットを使用して、[宛先]、[CC]、および [BCC] メールフィールドで受信者を追加および削除します。

キーボードショートカット

- 受信者間を移動: 左 または 右
- 複数の受信者を選択: **Shift +** 左 または **Shift +** 右
- フィールド内のすべての受信者を選択: **Cmd + A** (Mac) または **Ctrl + A** (Windows)

マウスデバイスのショートカット

- 複数の受信者を選択する: **Cmd +** クリック (Mac) または **Ctrl +** クリック (Windows)
- 受信者のカスタム範囲を選択する:範囲内の最初の受信者 をクリックし 、 **Shift +** 範囲内 の最後の受信者をクリック

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

自動翻訳

キーボードショートカットを使用した応答テンプレートの追加

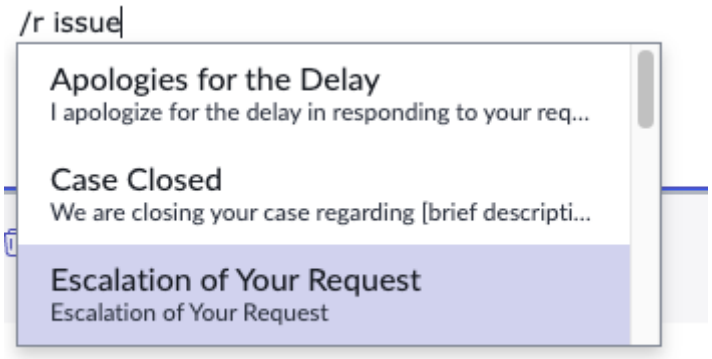
キーボードショートカットを使用して、一般的な応答を応答テンプレートでメールに挿入します。

始める前に

必要なロール:email_composer

手順

1. レコードを開きます。
2. ミニメールコンポーザーまたはフルメールコンポーザーを開きます。
   - [作成] パネルの [メール] タブを選択して、ミニメールコンポーザーを開きます。
   - [その他のアクション] アイコン ( ) と [メールの作成] を選択して、完全なメールコンポーザーを開きます。
3. メール本文に 「`/r`」と入力します。
   応答テンプレートのリストが表示されます。



4. `/r` の後にキーワードを入力して、必要な応答テンプレートを検索します。
5. 応答テンプレートを選択してメールに追加します。

メールを確認

送受信したメールを確認します。

始める前に

メール [sys_email] テーブルの ワークスペース リストを作成します。ワークスペースリストの作成の詳細については、「ワークスペースでの自分のリストの作成」を参照してください。

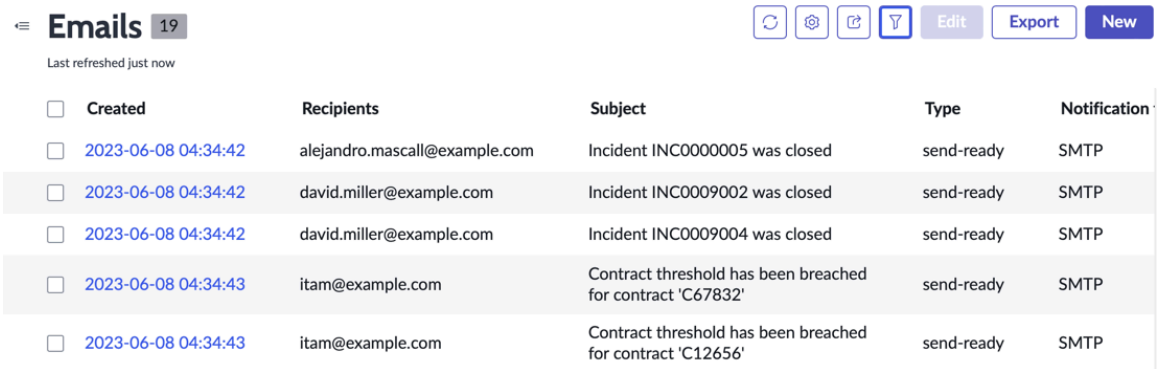
必要なロール:workspace_user

手順

1. リストアイコン ( ) を選択して、リストビューを開きます。
2. [マイ リスト] を選択し、メール リストを開きます。
3. リストをフィルタリングするか、列をソートしてメールを検索します。

自動翻訳

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



ワークスペースリストの使用の詳細については、「ワークスペースでリストを操作する」を参照してください。

4. レビューするメールを開きます。

次のタスク
[返信]、[全員に返信]、または [転送] を選択して、メールに返信または転送できます。

注: アクティビティストリームから返信、全員に返信、または転送する場合、ヘッダーで [メールの作成] を選択すると、UI の動作が異なります。詳細については、「 Compose を使用した要求者およびエージェントとのコミュニケーション」を参照してください。

Compose を使用した要求者およびエージェントとのコミュニケーション

Compose を使用して、要求者とコミュニケーションを取り、同僚のエージェントのみが読むことができる問題に対する作業についてのコメントを入力します。

コメントを作成しています

問題を調査した後、要求者から詳細情報を入手したり、解決策を伝えたり、自分や他のエージェントに内部メモを書いたりして、問題の解決の進捗状況を記録することができます。これを行うには、作成 機能を使用します。コメントまたは作業メモの入力方法は、構成によって異なります。

- 単一のテキストフィールドを使用する場合は、[コメント] または [作業メモ] を選択し、テキストフィールドにコメントを入力して、[コメントを投稿] を選択します。

  [コメント] テキストフィールドを使用して、外部要求者とコミュニケーションを取ります。[作業メモ] フィールドを使用して、問題の進捗状況を文書化します。作業メモは外部の要求者には送信されず、自分と他の内部担当者 (問題に取り組む可能性のある同僚のエージェントなど) にのみ表示されます。

- テキストフィールドが 2 つあるスタックビューでは、該当するフィールドにテキストを入力し、[コメントを投稿] または [作業メモ (プライベート) を投稿] を選択します。

メールはアクティビティストリームで表示できます。アクティビティストリームで既存のメールから返信、全員に返信、またはメールを転送すると、[作成] に [メール] タブが表示されます。

リッチテキストエディターを使用するように [作成 **(Compose**)] を設定した場合は、フィールドの上部にあるアイコンを使用してテキストのスタイルを設定できます。リッチテキストエディターを使用すると、画像をテキストフィールドに直接貼り付けることができます。

Compose でコメントを投稿すると、そのコメントはアクティビティストリームに移動し、コミュニケーション履歴全体が保持されます。自分が書いたり返信したりした既存のメールなど、ユーザーが生成したメールのみが表示されます。

自動翻訳

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

その他のコミュニケーション

要求者にコメントを送信するだけでなく、次のこともできます。

- コンテキストサイドパネルの添付ファイル機能 ( ) を使用して、たとえばナレッジ記事をコメントに追加します。
- たとえば、ナレッジ記事をコメントに追加するなど、 エージェントアシスト の一部のカードでリンクを選択します。

作成の構成

Compose は、1 つのテキスト フィールドまたは 2 つのテキスト フィールドとして表示されるように構成できます。**Compose** を構成するには、構成アイコン( )を選択します。

また、Compose とアクティビティストリームを並べて表示して、アクティビティストリームをスクロールしながら作業メモやコメントを書き込むこともできます。並べて表示される UI に合わせて列スペースが調整されると、[作成] UI がアクティビティストリームの横に表示されます。この機能を有効または無効にするには、構成アイコン ( ) を選択し、[並べて表示] を選択します。このオプションは、列間隔が並列表示 (700 ピクセル以上) をサポートするのに十分な幅がある場合に UI に表示されます。この機能は、古いバージョンの Safari ではサポートされていない場合があります。

詳細については、「 ワークスペースのカスタマイズ」を参照してください。

ソリューションを共有するためのナレッジ記事の作成

見つけたソリューションをワークスペースユーザーのコミュニティと共有するために、ナレッジ記事を作成して公開できます。ナレッジ管理 サービスポータルを使用すると、ユーザーはナレッジベース記事を表示できます。デフォルトで利用可能です。記事の作成、編集、表示について詳しくは、「 ワークスペースでのナレッジ記事の作成 」を参照してください。

要求者のドキュメントを添付

ドキュメントをレコードに添付して、要求者が問題を解決できるようにします。添付ファイルアイコンにはバッジが表示され、ドキュメントが添付されていることをひと目で確認できます。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

- レコードにファイルを添付するには、2 つの方法があります。
  1. エージェントアシストパネルでファイルを参照します。
  2. ファイルをレコードにドラッグアンドドロップし、ポップアップウィンドウで [参照] を選択します。
- 添付ファイルは PDF とほとんどの画像ファイルをサポートしています。

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. インシデントレコードを開きます。
3. [エージェントアシスト] パネルで、添付ファイルアイコン ( ) を選択します。
4. ローカルコンピュータからファイルを選択します。
5. [アップロード] を選択します。

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

自動翻訳

タスクの結果

ファイルが [アクティビティ] ペインに表示され、[添付ファイル] アイコン に、レコードに添付ファイルがあることを示す小さな点が表示されます。

レコードの添付ファイルを暗号化する

コア UIレコードやワークスペースレコードに添付されているファイルを暗号化することで、機密ファイルを保護します。

始める前に

必要なロール：agent

このタスクについて

暗号化された添付ファイルを使用すると、次のことができます。

- 複数のコンテキストにアクセスできる場合に、ファイルの暗号化に使用する暗号化コンテキストを選択します。
- ファイルがレコードに添付された後に使用される暗号化コンテキストを表示します。

暗号化の詳細については、「暗号化」を参照してください。

手順

1. 少なくとも 1 つの暗号化コンテキストを持つユーザーとしてログインします。
2. [インシデント] フォームや [問題] フォームなど、添付ファイルの追加が必要なフォームに移動し、添付ファイルアイコンをクリックして [添付ファイル] ダイアログボックスを開きます。
3. 添付するファイルを選択します。
   複数の暗号化コンテキストがある場合は、使用するコンテキストを選択するオプションが表示されます。
4. [添付ファイル] ダイアログボックスを閉じて、添付ファイルをアップロードします。
   添付ファイルは、フォームの上部に一覧表示されます。特別なアイコンで暗号化されたファイルを識別します。アイコンをポイントすると、暗号化コンテキストの名前が表示されます。表示できるのは、暗号化コンテキストを持つ暗号化されたファイルのみであることに注意してください。

タスクの結果

添付ファイルの暗号化に使用されたものと同じコンテキストを持つユーザーのみが、アクティビティフォーマッターで添付ファイルを表示できます。適切なコンテキストがないユーザーには、暗号化された添付ファイルに関連付けられたアクティビティフォーマッターエントリは表示されません。

要求者に記事を送信する

エージェントアシストを使用して記事を要求者に送信し、問題を解決します。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user

このタスクについて

エージェントアシスト 検索結果には、要求者に送信できるナレッジ記事へのリンクを含めることができます。

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. リストビューからインシデントレコードを開きます。

自動翻訳

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

3. エージェントアシストパネルで記事を検索します。
4. [メニューアイコン (⋮) > メールにリンクを追加.

要求者のカタログアイテムを注文する

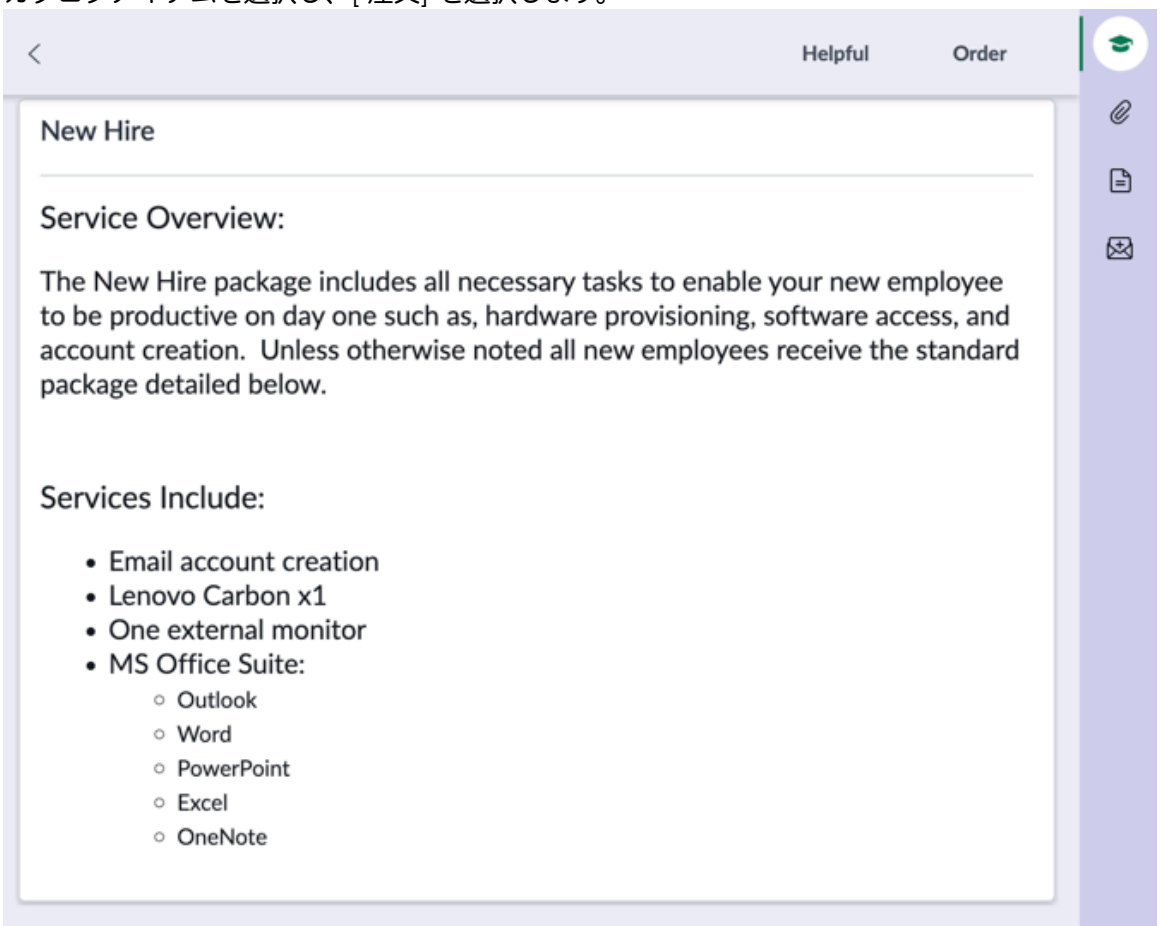
エージェントアシスト検索結果から要求者のカタログアイテムを注文します。

始める前に

必要なロール：agent_workspace_user

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. リストビューでインシデントレコードを開きます。
3. エージェントアシストパネルで、エージェントアシストアイコン ( ) を選択します。
4. カタログアイテムを選択し、[注文] を選択します。



カタログアイテムのフォームが新しいタブで開きます。

5. フォームに入力して送信し、カタログアイテムを注文します。

タスクの結果

カタログアイテムを注文すると、サービスカタログ要求が作成されます。

を使用したソリューションの検索 エージェントアシスト

エージェントアシスト検索エンジンを使用して、問題の解決に必要な情報を検索します。

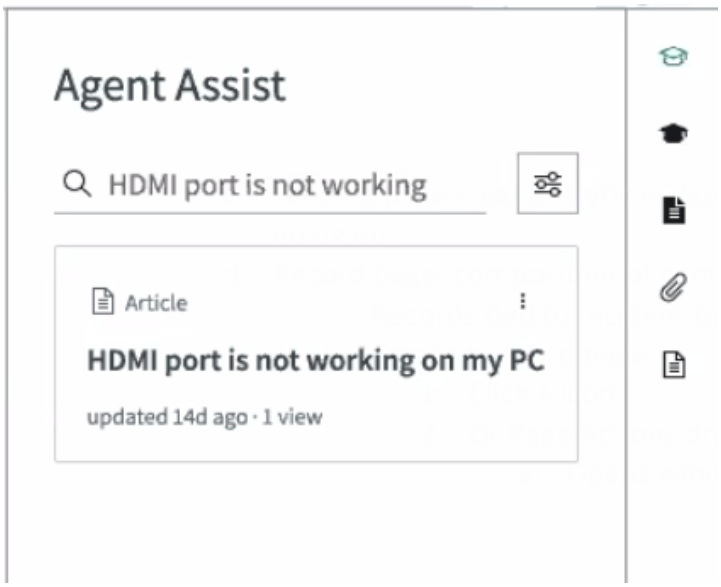
自動翻訳

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

エージェントアシスト は、デフォルトでコンテキストサイドパネルに表示され、目盛りキャップアイコン (を選択すると表示されます。複数の エージェントアシスト 検索エンジンにアイコンを付けることができます。もしそうなら、それぞれが異なる情報源を検索します。

レコードを開くと、開いているレコードのフィールドに基づいて自動的に検索 エージェントアシスト 実行されます。検索用語に使用されるフィールド値はアドミニストレーターにより構成できますが、通常はレコードの [簡単な説明] フィールドの値になります。

次の例は、「HDMI ポートが機能していません」という簡単な説明の検索結果を示しています。検索結果はカードとして返されます。次の例では、カードは「HDMIポートがPCで機能していません」というタイトルの記事へのリンクを返し、 検索は14日前に最後に 更新されました。次の例では 2 つの異なる色付きの目盛りのキャップが表示されておりこれは エージェントアシスト 検索エンジン が使用可能であることを意味します。



デフォルトの検索結果数は 10 件です。10 を超える結果が表示された場合、that の数値は **10+** と表示されます。

エージェントアシスト は、インシデント、問題、変更、ナレッジ、およびケーステーブルでソリューションを検索するように事前設定されています。アドミニストレーターは、サービスカタログなどの追加の情報ソースを検索するように エージェントアシスト を設定できます。

エージェントアシストを次の方法で使用すると、開いたレコードのソリューションを検索できます。

- カードを選択して 検索結果に移動します。

  検索結果から必要な回答が得られ、 アクティビティストリームの作成エディターを使用して要求者に送信できます。

- 検索アイコン ( ) の横にある検索フィールドに新しい検索用語を入力すると、別の検索結果を取得できます。

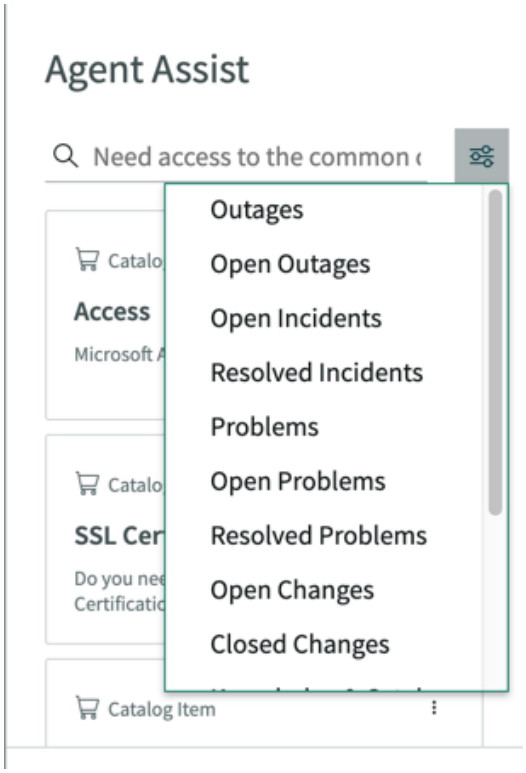
  自動的に表示される検索結果関連する結果が表示されない場合は、より良い検索結果を得るために新しい検索用語を入力します。

- 検索結果をフィルタリングします。

  デフォルトでは、 エージェントアシスト はすべての情報ソースから検索結果を返します。ただし結果が多すぎる可能性があります。これらの情報ソースのサブセットからの検索結果を表示するには、構成アイコン ( ) を選択し、情報ソースを 選択します。

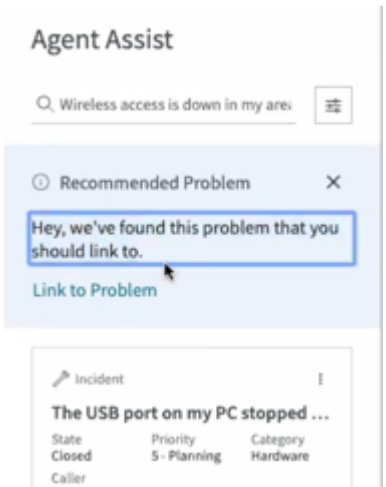
自動翻訳

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



- カード内のリンクを 選択 して、解決策を要求者に送信します。

  次の例は 問題へのリンクリンクを示しています。選択すると、同様の問題へのリンクが作成 エディターに追加され、それを要求者に送信できます。 詳細については、「 作成エディター」を参照してください。



- カードが記事の場合は、カードを選択し、[添付] リンクを選択して記事を要求者に送信します。

  詳細については、「 要求者に記事を送信する」を参照してください。

- カードがサービスカタログのアイテムにリンクされている場合は、カードを 選択 してアイテムを注文します。

  詳細については、「 要求者のカタログアイテムの注文」を参照してください。

- 別のエージェントアシストアイコンを選択して検索を繰り返します。

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

コンテキストサイドパネルに複数の エージェントアシスト 検索エンジン がある場合は、それぞれが異なる情報リソースのセットを検索します。アドミニストレーターは、クリックすると追加のエージェントアシスト検索エンジンが表示されるようにアイコンを設定します。

- アドミニストレーターがインスタンスで [別のユーザーとして検索] を有効にしている場合は、フォームペインで フィールド値を変更することによって検索結果を変更できます。

  [詳細] タブで、問い合わせユーザーの値を置き換えたり、その値に基づいて検索結果を変更するできる場合があります。たとえば、顧客または従業員 の代わりにケースを作成した場合、フォームペインの [発信者] フィールドに顧客の ID を入力すると自分ではなく顧客と一致する検索結果 (401k 情報エージェントアシストなど) が返されます。

- カードに表示されているカタログアイテムを選択してカタログ注文を行います。
- エージェントアシスト の [添付] アイコン (📎)して、ナレッジ記事を [作成] エディターに追加します。

検索用語がありません

アドミニストレーターは、検索用語を使用せずに検索を実行するようにエージェントアシストを設定できます。検索結果は、すべて 従業員レコードなどの特定の情報ソースからの レコードです。次に、検索フィールドに従業員の名前を入力して、特定の従業員のレコードを取得できます。

バージョン情報 プレイブックエクスペリエンス

ワークスペース の中から、ビジネスワークフローをリアルタイムで操作します。エージェントはプレイブックエクスペリエンスを使用して、レコードの更新や添付ファイルのアップロード、複数のワークフローアクティビティでのタスクの完了などを行うことができます。

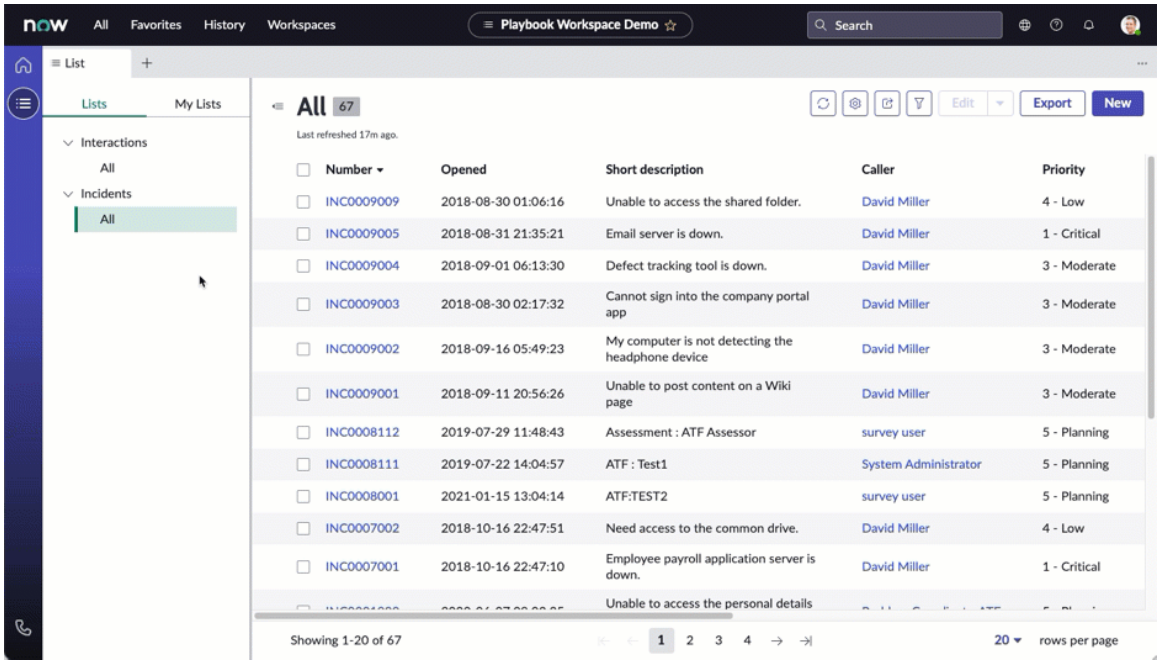
プレイブックエクスペリエンスの概要

プレイブックは、ワークフロースタジオでアドミンによって構築され、UI ビルダーなどでアドミンによってカスタマイズされ、ワークスペース、構成可能なワークスペース、 サービスポータルなどに埋め込まれます。実行時に履行者のプレイブックエクスペリエンスは、ビジネス間のワークフローの可視化と、これらのワークフローを完了するために使用される実行可能なタスクを提供します。

- プレイブックは、サイドパネルや、プレイブックで構成されたレコードの関連アイテムに表示されます。
- ビジネスワークフローの完了のために実行すべきアクティビティが表示されます。これまでに実行した作業と、プレイブックを完了するために実行すべき作業を確認できます。アクティビティを折りたたむと関連するアクティビティが表示されます。再度展開することもできます。
- 通常、アクティビティは順番に実行されます。アクティビティに戻って後から完了することは可能です。アクティビティを完了して次のアクティビティに進むか、プレイブックを完了します。

プレイブックの外部で完了すると、プレイブックタスクは自動的に更新されます。

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

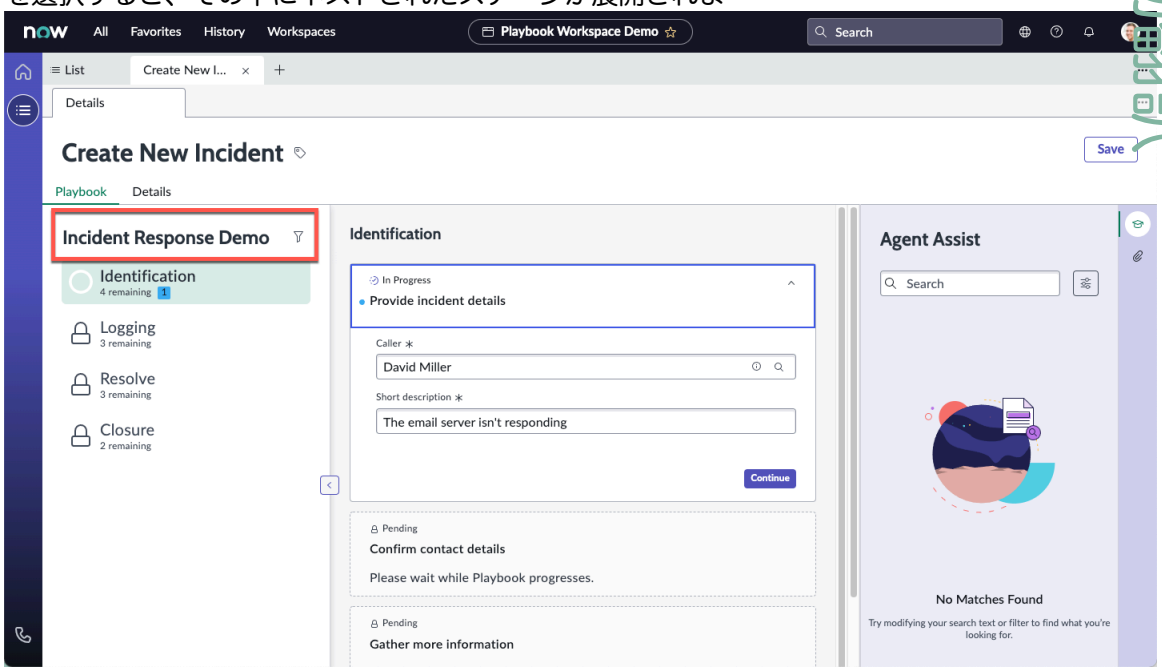


プレイブック UI

プレイブックには便利な UI 機能が含まれています。

ヘッダー

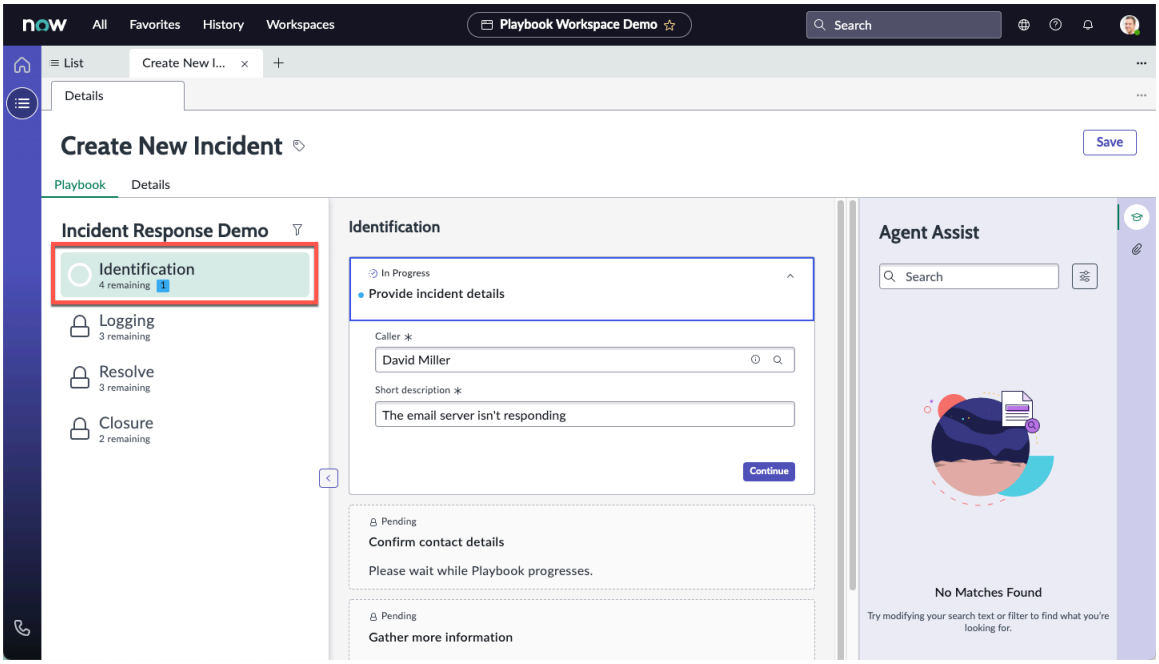
プレイブックのタイトルを表示します。レコードに添付されたプレイブックそれぞれにヘッダーがあります。プレイブックのヘッダーを選択すると、その下にネストされたステージが展開されます。



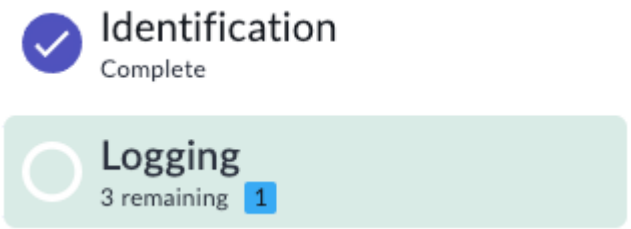
ステージ

ステージのタイトルをクリックすると、そのステージのアクティビティが表示されます。デフォルトでは、ステージ内の最初のカードを除き、すべてのアクティビティカードが折りたたまれています。

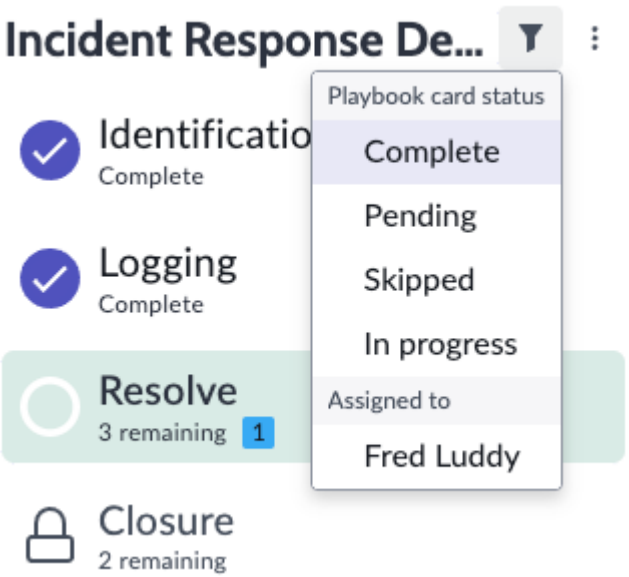
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



アクティビティが完了すると、ステージの進捗状況が更新されます。プレイブックのヘッダー内のチェックマークは、ステージが完了したことを示します。

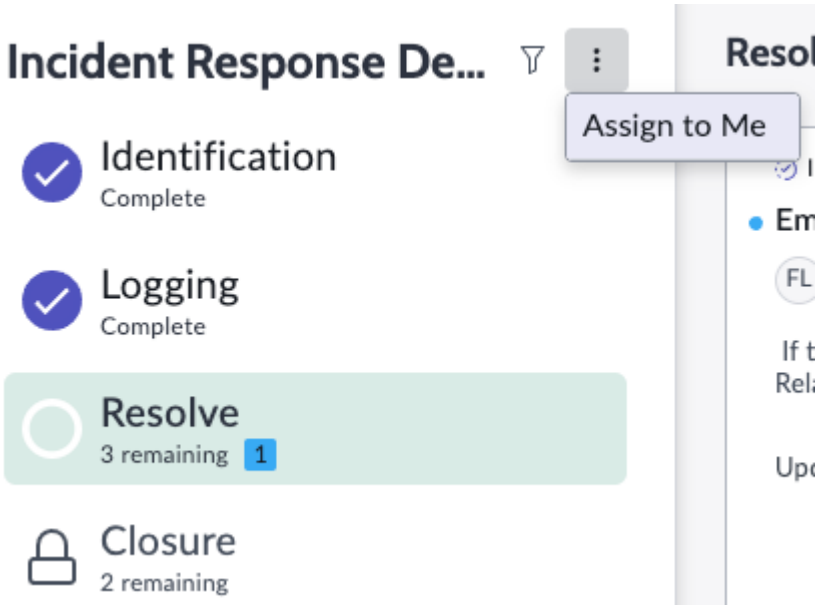


ステージフィルター ( ) を使用して、プレイブックをフィルタリングします。



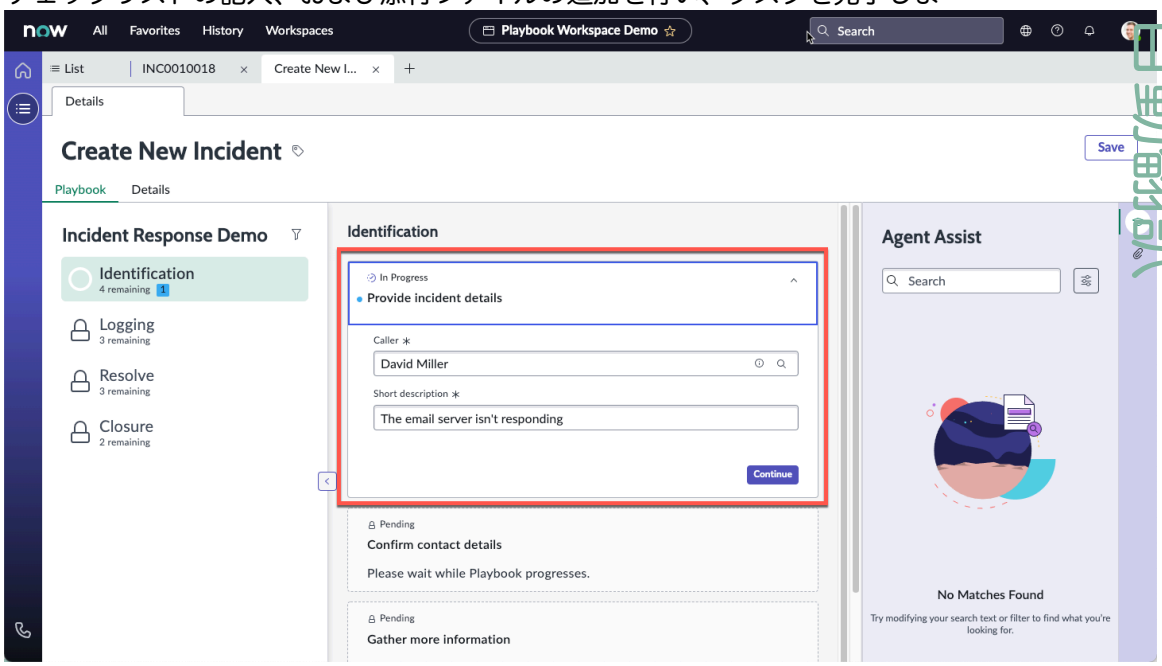
省略記号のアクションメニューアイコン ( ) を使用して、プレイブックおよびステージレベルで選択したアクションを実行します。

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



アクティビティカード

プレイブックアクティビティカードには、ステータス、SLA タイマー、フォームデータ、および添付ファイルを含む可能性があるアクティビティに関する詳細が表示されます。プレイブックアクティビティカードを使用して、フォームへの入力、チェックリストの記入、および添付ファイルの追加を行い、タスクを完了します。



Playbook を追加

Agent Workspace のレコードに Playbook を追加します。

始める前に

必要なロール：agent

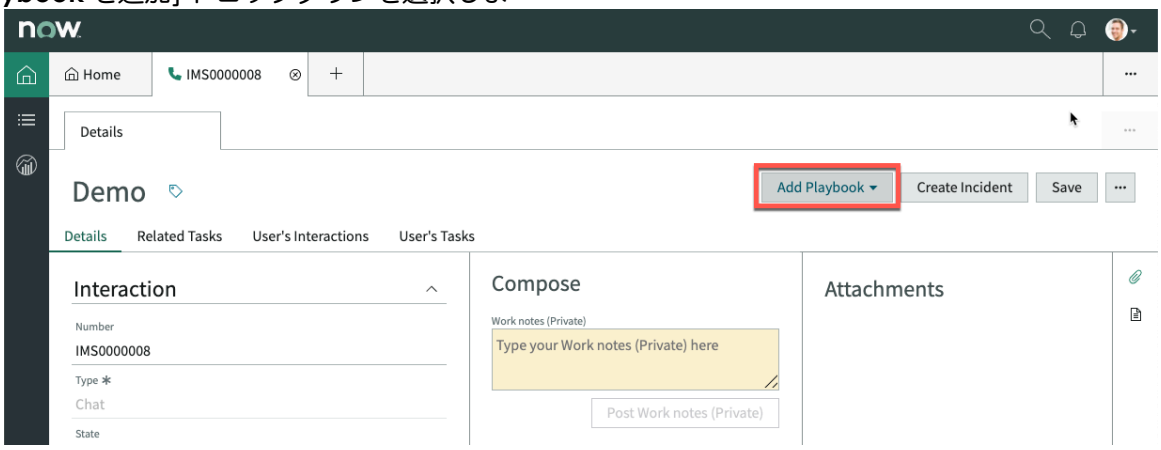
このタスクについて

Playbook は、Playbook のないレコード、または既存の Playbook のあるレコードに追加できます。次の例は、**[Playbook を追加]** ボタンを使用して Playbook をレコードに追加する方法を示しています。

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

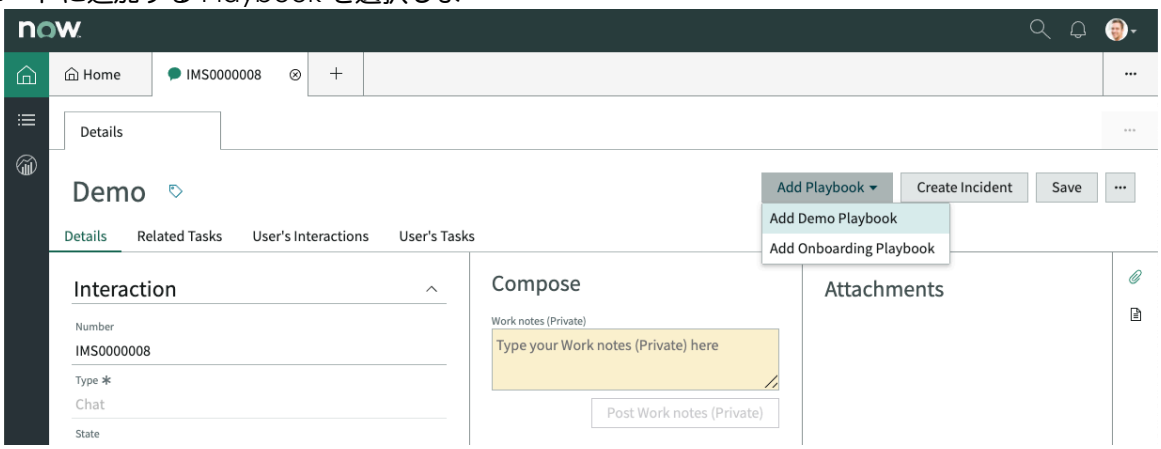
手順

1. レコードを開きます。
2. **[Playbook** を追加] ドロップダウンを選択しま



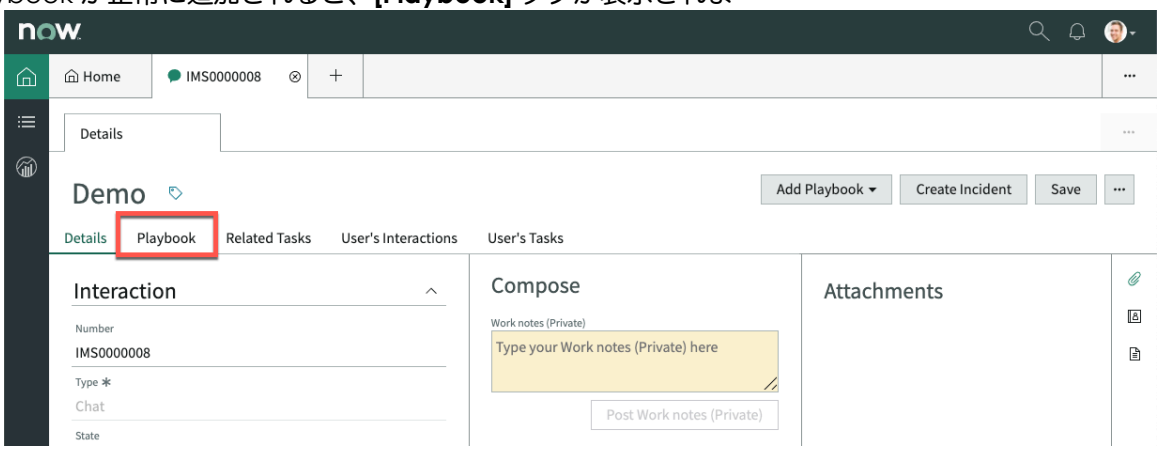
す。

3. レコードに追加する Playbook を選択しま



す。

タスクの結果
Playbook が正常に追加されると、**[Playbook]** タブが表示されま



す。

プレイブックへのアクティビティの追加

プレイブックが利用可能であれば、事前に選択したオプションのアクティビティを追加します。

始める前に
必要なロール：agent

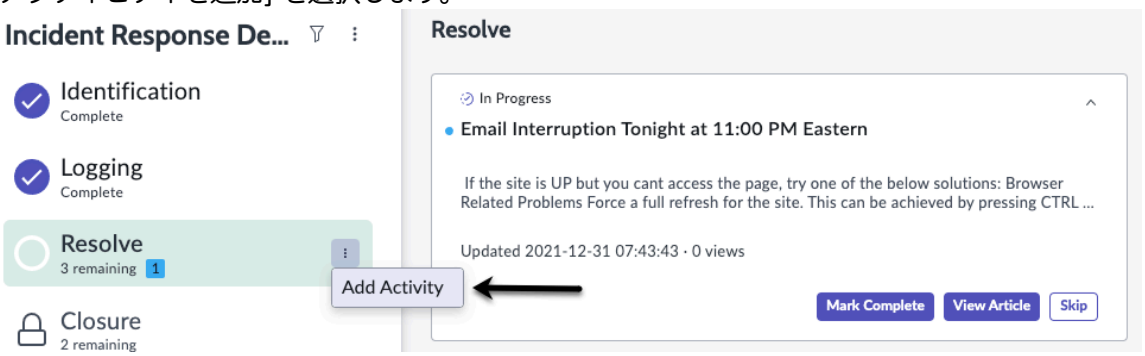
自動翻訳

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

このタスクについて
実行中のプレイブックにオプションのプレイブックアクティビティを追加して完了します。この例では、オプションのアクティビティをプレイブックに追加する方法を示します。プレイブックのアドミニストレーターはオプションのアクティビティを事前に設定する必要があります。オプションのアクティビティをステージの最初のアクティビティとして、または 2 つの完了したアクティビティの間に挿入することはできません。オプションのアクティビティには、どのステージにも追加できるものもあれば、単一のステージにのみ追加できるものもあります。プレイブックにオプションのアクティビティが構成されていない場合、オプションのアクティビティは一切使用できません。

手順

1. ワークスペースでプレイブックを開きます。
2. アクションメニューアイコン (⋮) を選択します。
3. [アクティビティを追加] を選択します。

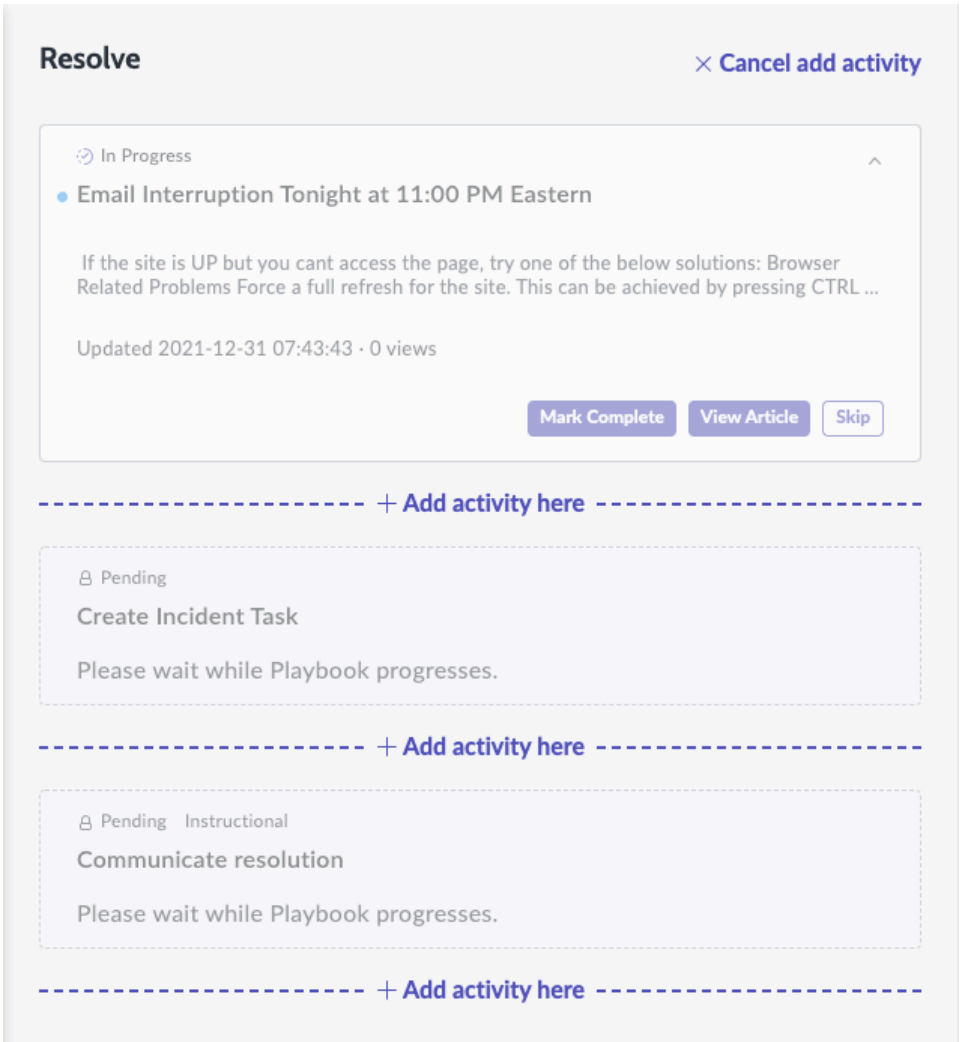


注: このステージで利用可能なオプションのアクティビティがない場合、[アクティビティを追加] は表示されません。

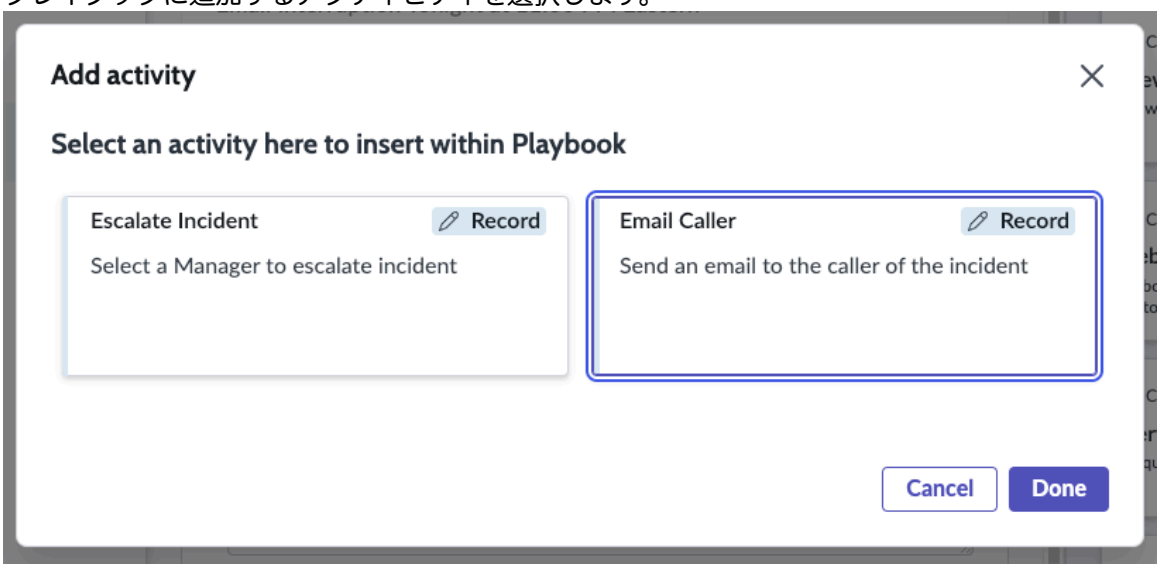
4. プレイブックにアクティビティを追加する場所で、**[+** ここにアクティビティを追加] を 選択します。

自動翻訳

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



5. プレイブックに追加するアクティビティを選択します。

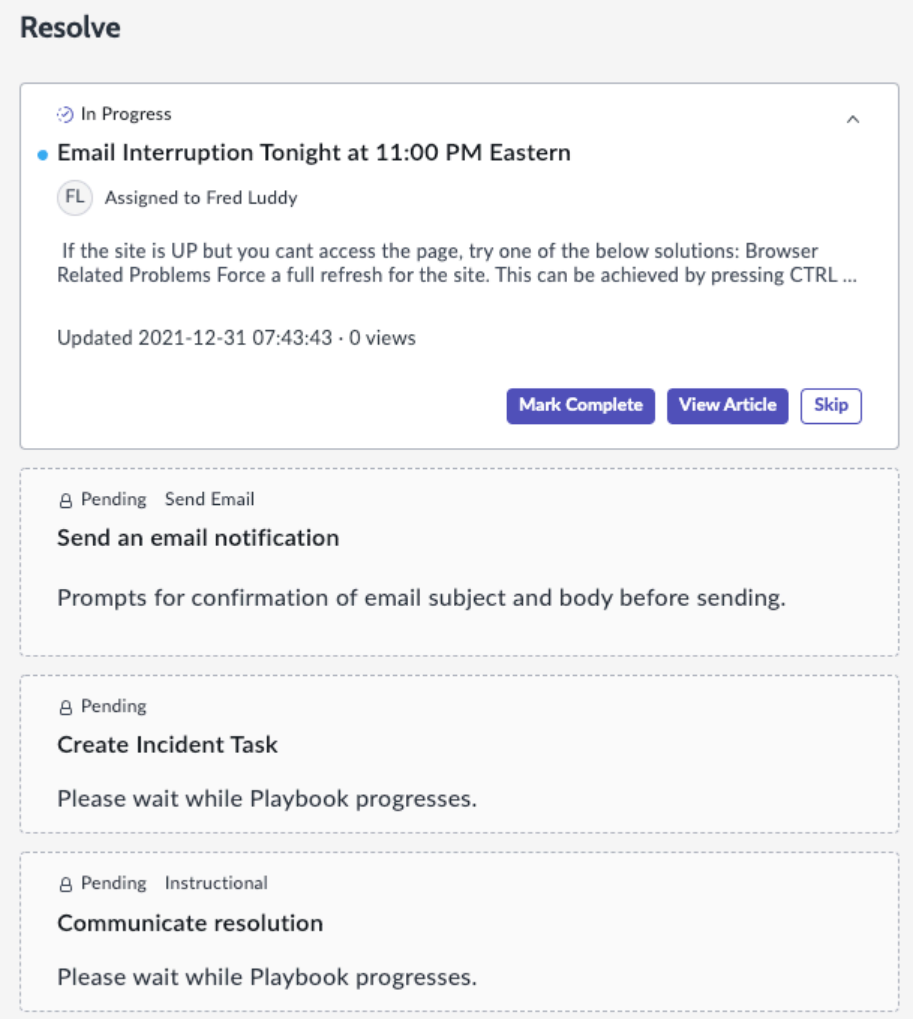


6. [完了] を選択します。
   選択したオプションのアクティビティがプレイブックに表示されます。

タスクの結果
選択したオプションのアクティビティがプレイブックに表示されます。

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

自動翻訳



自動翻訳

Playbook のキャンセル

プレイブックが有効でなくなったら、プレイブックをキャンセルしてビジネスワークフローを停止します。

始める前に

必要なロール：agent または pd_cancel

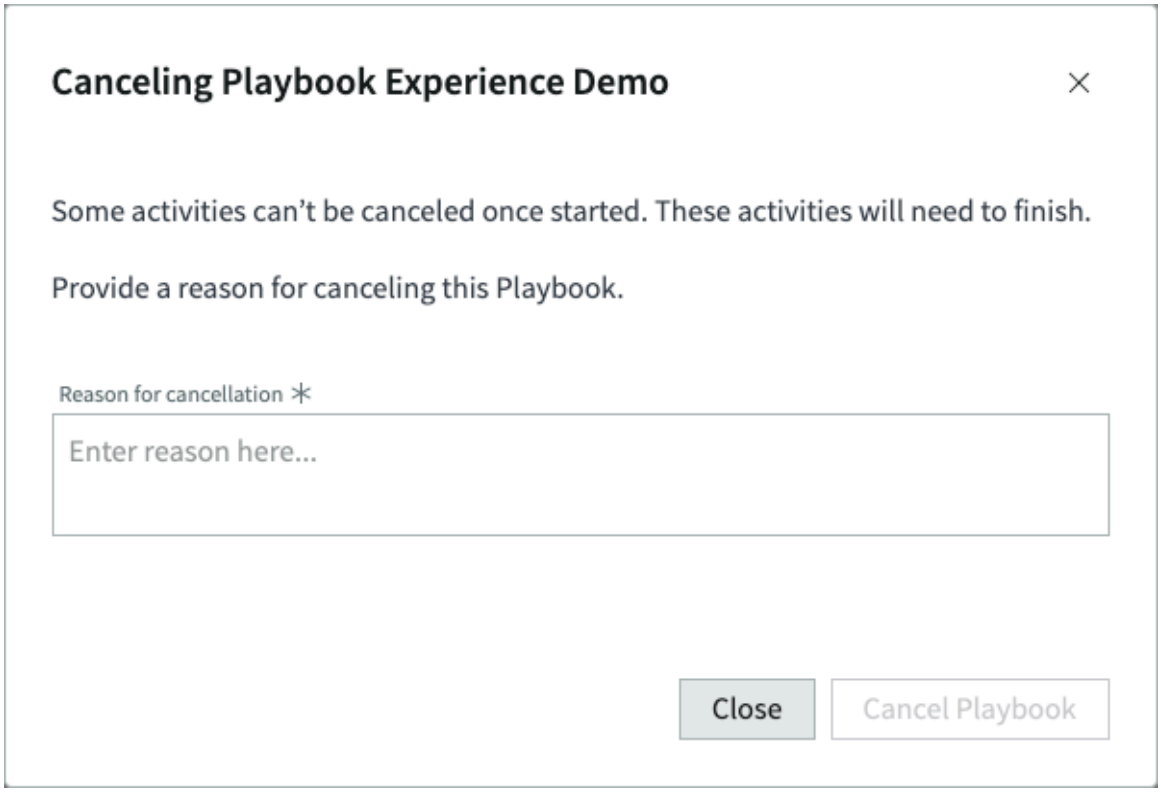
プレイブックアドミンがプレイブックエクスペリエンスにキャンセルアクションを追加した場合、通常は プレイブックアクションメニューの下にキャンセルアクションがあります。自分がアドミンで、プレイブックエクスペリエンスにキャンセルアクションを追加する場合は、「プレイブックキャンセルアクションの追加」を参照してください。

注: プレイブック内の一部のアクティビティは、いったん開始するとキャンセルできません。

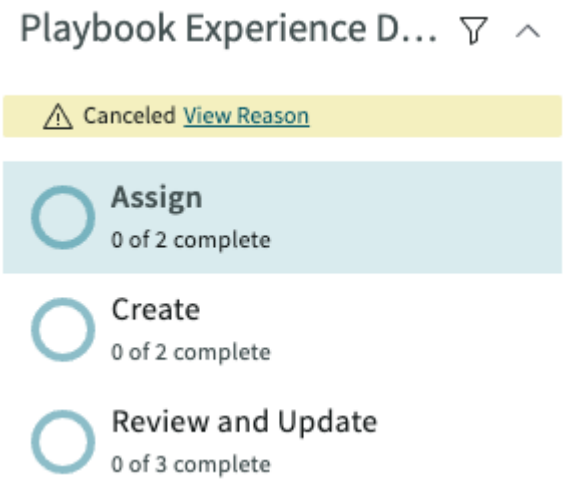
手順

1. ワークスペースで プレイブックを開きます。
2. プレイブックのヘッダーにある省略記号のアクションメニューアイコン (⋮) をクリックします。
3. [プレイブックをキャンセル] をクリックします。
4. このプレイブックをキャンセルする理由を入力します。

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



5. [プレイブックをキャンセル] をクリックします。
プレイブックのヘッダーの下に、プレイブックがキャンセルされたことを確認するキャンセルバナーが表示されます。



プレイブック内で完全なリストを開く

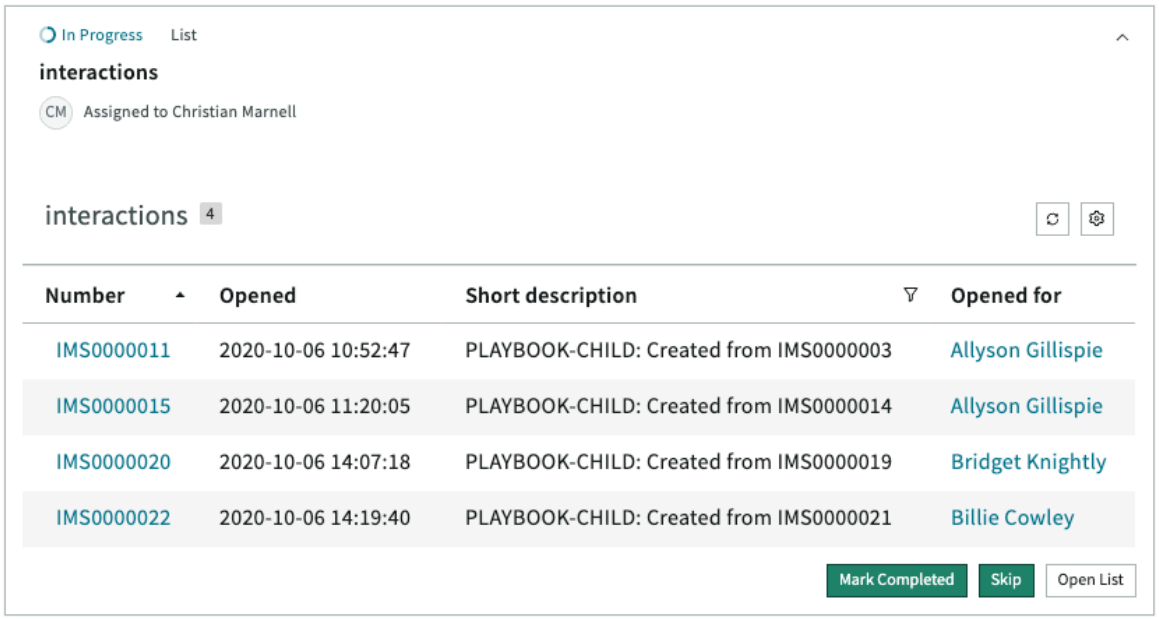
プレイブックカード内で完全なリストを開いて、リストのアイテムを表示および更新します。

プレイブック内の完全なリストを開くには、[リストを開く] アイコン (Open List) をクリックします。

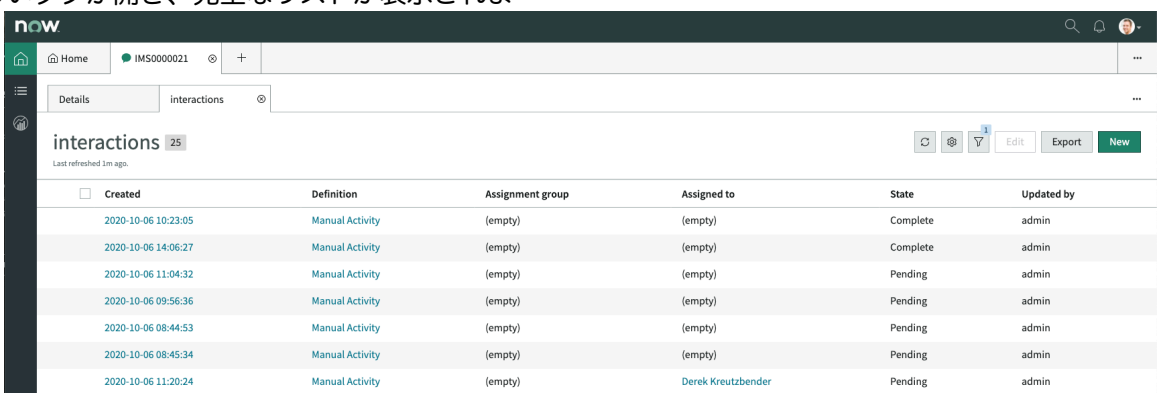
自動翻訳

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

カードビュー



新しいタブが開き、完全なリストが表示されま



す。

プレイブック内でのアクティビティストリームの使用

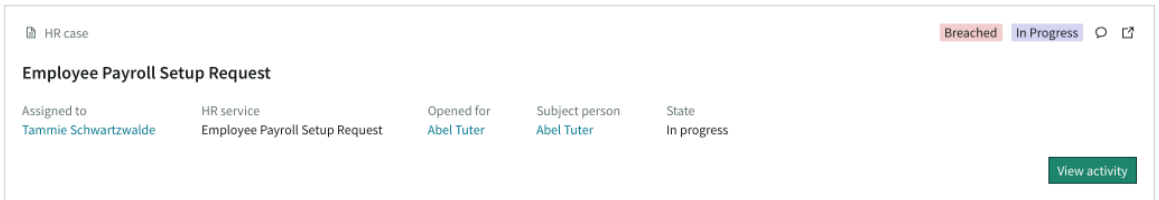
プレイブック内でアクティビティストリームを使用して、コメントやメモを追加したり、親レコードや関連レコードの通信とタスクの履歴を表示したりします。

アクティビティには、レコードのアクティビティストリームを表示するためのボタン、アイコン、またはドロップダウンアイテムを含めることができます。

プレイブックのアクティビティストリームの例

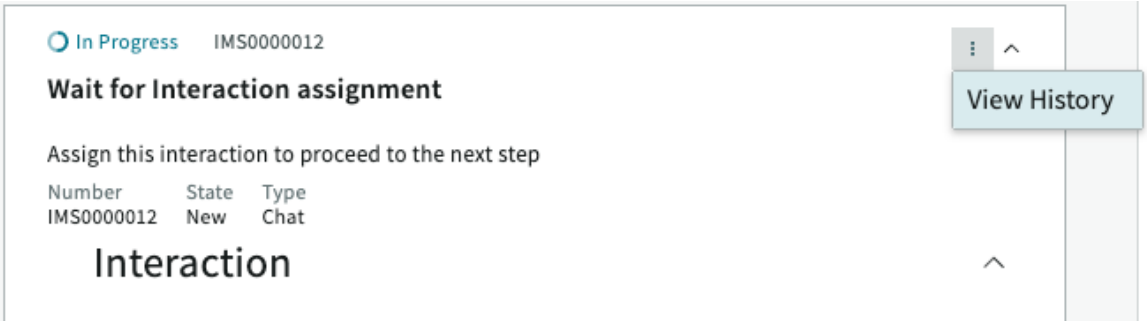
プレイブック内でアクティビティストリームを開くには、[アクティビティの表示] ボタンをクリックするか、ドロップダウンリストから [履歴を表示] を選択します。

アクティビティストリームのボタン



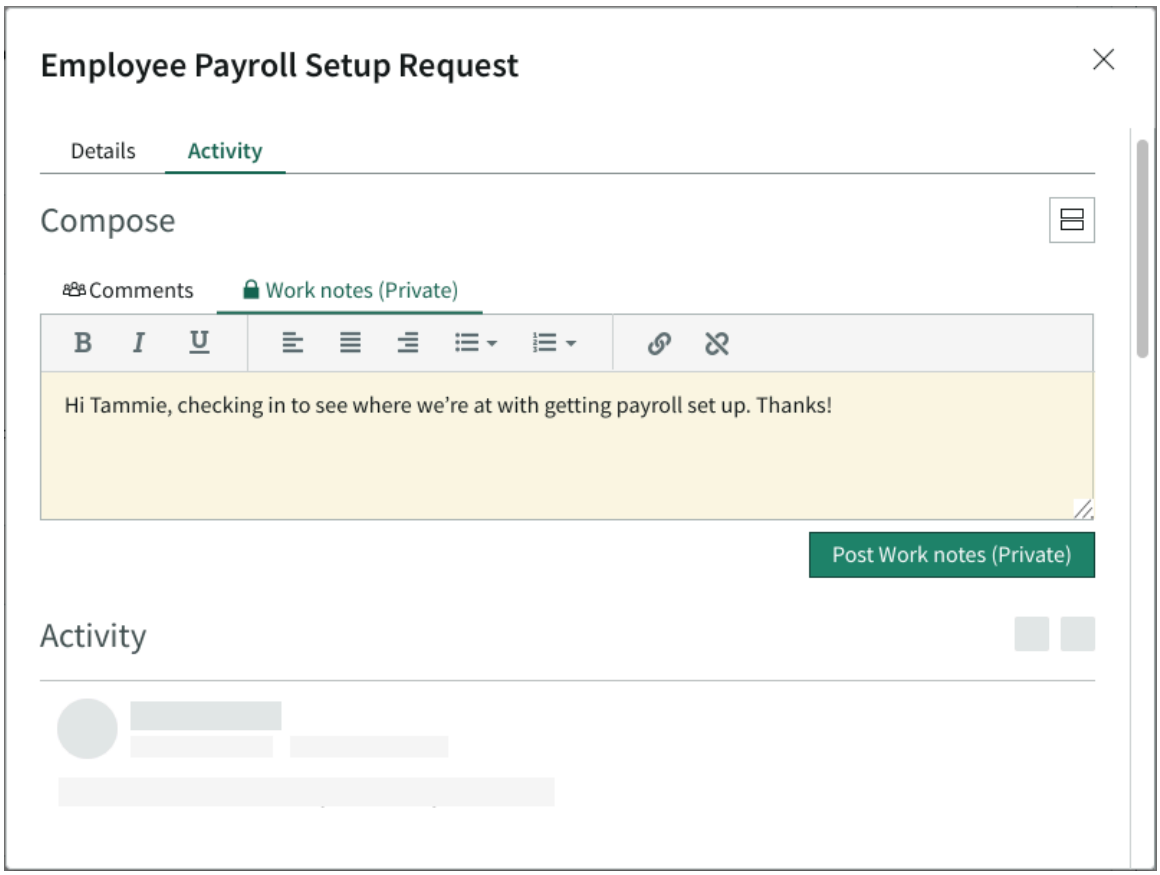
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティストリームのドロップダウン



アクティビティストリームモーダル

親レコードや関連レコードに関連するコメントと作業メモのタブを表示できます。[作成] テキストボックスを使用して、新しいコメントや作業メモを投稿できます。



[アクティビティ] セクションまで下にスクロールすると、以前のアクティビティを表示できます。

でのグローバル検索 ワークスペース

すべてのケース、インシデント、問題、ナレッジ記事、コミュニティの質問、顧客、ユーザー、および変更要求を検索して回答を見つけます。

グローバル検索機能

検索結果には、簡単な説明、コンテンツ、添付ファイルなど、検索用語が表示されるすべてのアイテムが含まれます。デフォルトでは、グローバル検索結果には次のものが含まれます。

- ケース
- 顧客またはユーザー

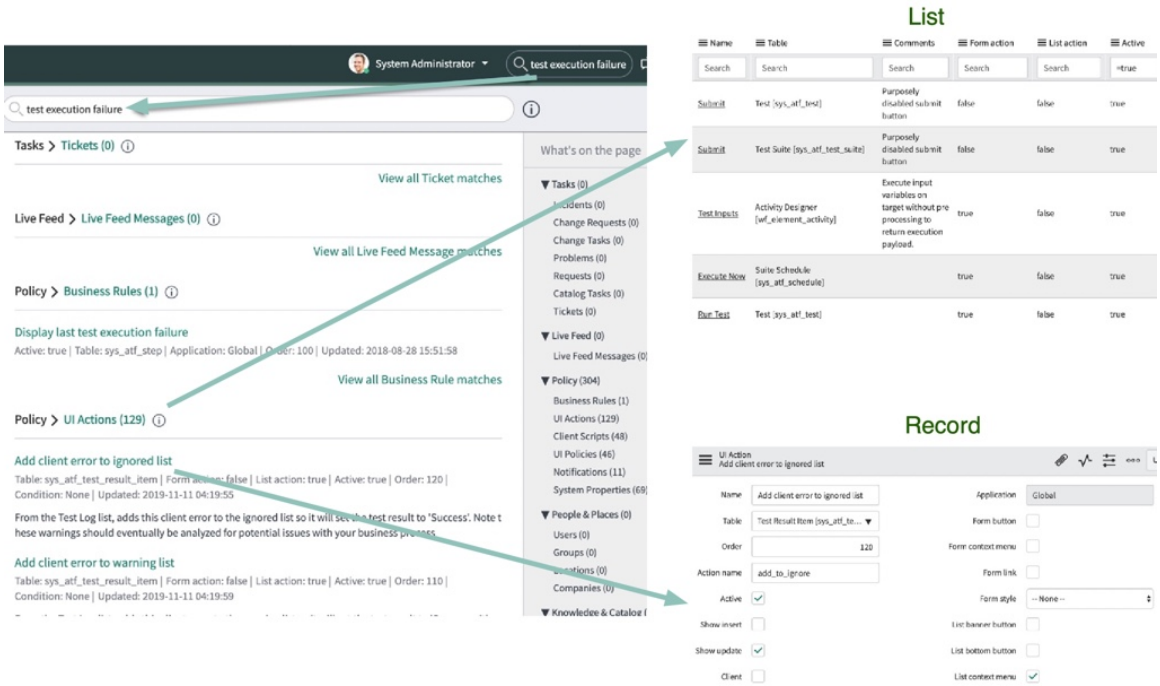
自動翻訳

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

- ServiceNow コミュニティ の質問
- インシデント
- 変更要求
- 問題
- ナレッジ記事

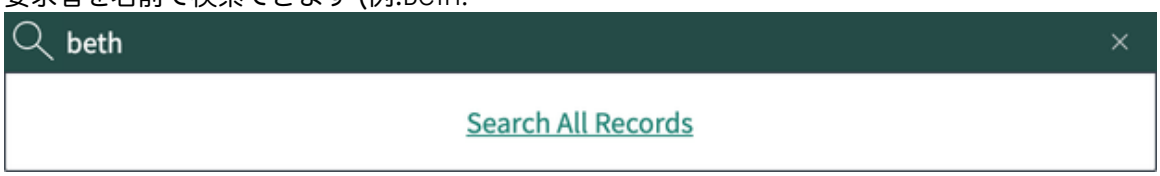
検索用語を入力するには、検索アイコン (をクリックし、検索フィールドに検索用語を入力します。

検索結果は別のタブに表示されます。リンクは、レコードまたはレコードリストにつながります。



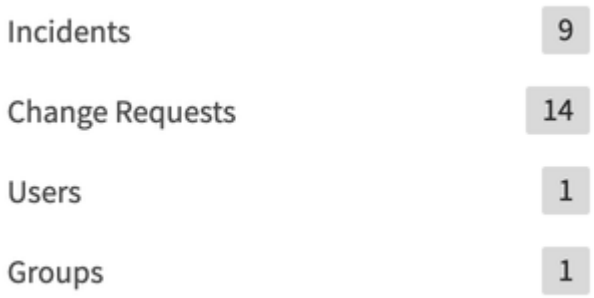
顧客またはユーザーの検索

要求者を名前で検索できます (例:Beth:

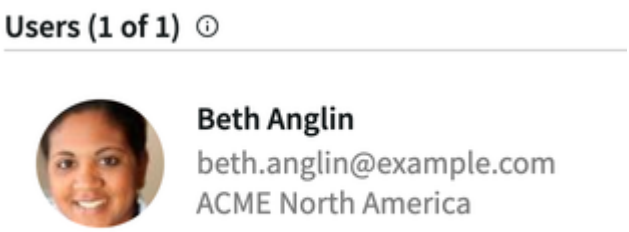


グローバル検索結果には、カテゴリ別の検索結果の数が表示されます。

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



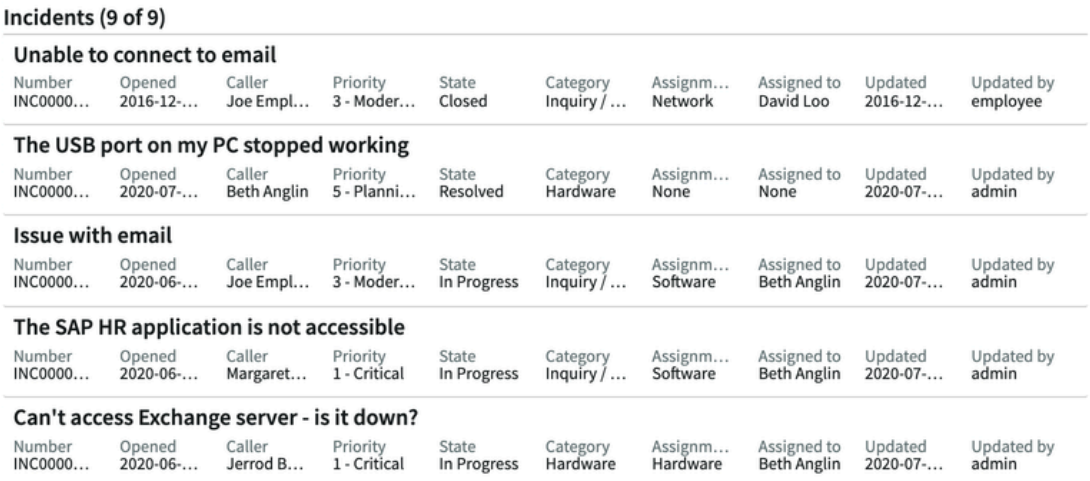
[ユーザー] をクリックすると、「Beeth:



」という名前のユーザーの検索結果が表示されます。

ケースまたはインシデントの検索

ケース番号またはインシデント番号を使用して、特定のケースまたはインシデントを検索できます。または、ケースまたはインシデントに関連する他の値を使用して検索することもできます。前の例では、[インシデント] をクリックすると、Beth という名前のすべてのインシデントが 1 つ以上のレコードフィールドに表示されますワークスペース。



ワークスペースでのチームとスケジュールの管理

ワークフォース最適化 は、人員を最適化し、チームを効率的に管理するために使用します。チームをコーチし、顧客からの要求に対応できるスキルを習得させます。統合チャネル管理により、スケジュールを効率的に設定し、チームがより良いカバレッジを提供できるようにします。

マネージャーは、組織内のエージェントとスキルのデマンドを監視して、問題を解決できます。エージェントスキルを評価し、改善が必要な領域を特定し、スキルセットを強化するためのトレーニング

自動翻訳

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

を提供します。チームのパフォーマンスの追跡から、アサイン先グループ内のすべてのエージェントのスケジュール設定まで、すべてを統一された場所から管理します。

エージェントは、自分のスケジュールを管理したり、ピアのスケジュールにアクセスしたり、休暇やシフトスワップを申請したりできます。

ワークフォース最適化 の概要

このビデオで ITSM のワークフォース最適化 の設定方法の概要をご確認ください。

ITSM のワークフォース最適化 設定

このビデオで、マネージャーがインシデントのステータスと組織のパフォーマンスの KPI を監視する方法の概要をご確認ください。

ITSM のワークフォース最適化ランディングページ

Channel Management

チームをリアルタイムで監視し、必要があればチームのヘルプに入ります。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントスキルに基づいて、特定のグループに作業をルーティングする。
- チームが複数のチャネルでタスクに積極的に取り組んでいるので、リアルタイムパフォーマンスを確認する。
- キュー内の保留中の作業アイテムを監視する。

スケジュール

チームのカレンダーにアクセスして、どのエージェントがカバレッジにスケジュールされているか、どのエージェントが休暇を取っているかを確認します。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントをシフトにアサインする。
- 休憩時間を定義する。
- チームスケジュールをプレビュー、公開する。
- エージェントの休暇またはシフトスワップ申請を承認する。

チーム

KPI グループを使用して、チームのパフォーマンス傾向を監視します。KPI のセットを作成し、チーム内のすべてのグループに適用し、チームのパフォーマンスを 1 つの場所から評価します。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- 自分が管理しているまたは自分が見ることのできるすべてのチームを識別する。
- チームにとって重要な KPI を分析する。
- 各チーム内のエージェントにドリルインし、パフォーマンスを監視する。
- 各エージェントのプロファイルにアクセスして、マネージャー、ピア、アサイン先グループなどの詳細を表示する。
- 各エージェントのスキルにドリルダウンしたり、エージェントにコーチングを勧める。

自動翻訳

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

コーチングとスキルアセスメント

コーチング を使用して、エージェントによる作業の品質を上げます。予測インテリジェンス を使用して、エージェントが解決した問題に基づいてスキルを推奨します。推奨に基づいてコーチング機会を作成し、エージェントをトレーニングしてそれらのスキルを習得させます。

このアプリケーションでは、次のようなこともできます。

- エージェントスキルのスコアリング、成績付け、アセスメントを自動化する。
- コーチング機会を使用してアセスメントを作成する。
- アセスメントに基づいてエージェントにアサインされたトレーニングを追跡する。
- スキルギャップを分析し、トレーニングを勧める。

ITSM のワークフォース最適化 におけるグローバル検索

重要: この機能は、ServiceNow Store の ワークフォース最適化 for ITSM コンテンツパック (sn_wfo_itsm_cnt) で利用できます。この機能を有効にするには、「Workforce Optimization for ITSM のリファレンス」を参照してください。

エージェントまたはマネージャーは、ITSM のワークフォース最適化 の検索アイコン を使用してユーザー、グループ、シフト、スケジュール、またはタスクを検索し、必要な情報を簡単に見つけることができます。

注: シフトとスケジュールを検索するには、シフトとスケジュールを検索する前に、次のテーブルのテキストインデックスを生成 する必要があります。

- スケジュール [sn_shift_planning_schedule_plan]
- シフトプラン [sn_shift_planning_shift_plan]

プラットフォームアナリティクス の ワークスペース

オプションのフィルターとともに、データの可視化とダッシュボードを通じて、プラットフォームアナリティクスを配布および消費します。KPI を検索し、データ内の重要なイベントに関するインサイトを受け取ります。

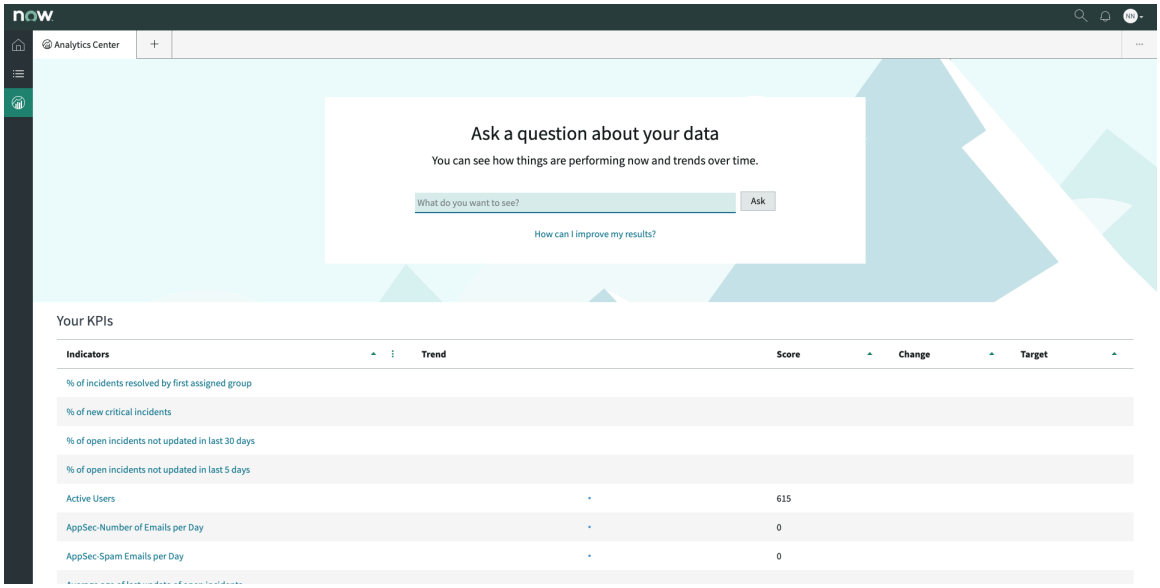
Platform Analytics ワークスペース内では、次のことができます。

- 自然言語で質問して、関連する分析を可視化する。
- 自身が所有している、または自身と共有されている Next Experience ダッシュボードを表示する。
- ワークスペースランタイムからダッシュボードとデータの可視化を作成する。
- 自社の KPI にドリルダウンし、データをスライスするフィルターを適用し、集計ツールと統計ツールを適用する。

詳細については、「ワークスペースのパフォーマンスアナリティクスとレポート」を参照してください

自動翻訳

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



構成可能ワークスペースの設定

ユーザー向けの 構成可能ワークスペース を設定して、顧客とのエンゲージメント、質問への回答、ケースの作成、問題の解決を可能にします。

構成可能ワークスペースは、UI ビルダーコンポーネントを使用してビルドされるワークスペースです。

構成可能ワークスペース を設定するには、次のタスクを完了します。

1. ガイド付きセットアップを使用して 構成可能ワークスペースを設定します。
2. 必要なコミュニケーションチャネルとルーティングを設定します。
3. 構成可能ワークスペース に固有の追加コンポーネントを設定します。

ガイド付きセットアップを使用して 構成可能ワークスペースを設定

カスタマーサービス管理 (CSM) ガイド付きセットアップを使用して 構成可能ワークスペースを設定できます。ガイド付きセットアップを使用するには：

1. 次のように移動する。 カスタマーサービス > アドミニストレーション > **Guided Setup**.
2. [ようこそ] をクリックします。
3. [CSM 構成可能ワークスペース] に到達するまで、[ガイド付きセットアップ] カテゴリのリストをスクロールします。
4. [CSM 構成可能ワークスペース] カテゴリで [はじめに] をクリックします。

この 構成可能ワークスペースカテゴリを使用すると、構成可能なワークスペースのガイド付きセットアップが表示されます。このツールでは、一連のワークスペース構成タスクが提供されます。これらのタスクを使用して以下を設定します。

- ブランディングとテーマ
- タブの設定
- クラシック環境 (リストとフォーム)
- 検索ソース
- Notifications
- 高度な作業アサイン (AWA)

自動翻訳

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

- ランディングページ
- OpenFrame
- Playbooks (プレイブック)

UI ビルダーを使用して、 構成可能ワークスペース ランディングページを構成できます。

詳細については、UI ビルダー のドキュメントで「ページの操作 」トピックを参照してください。

追加の 構成可能ワークスペースコンポーネントの設定

以下のタスクを完了して、構成可能ワークスペースに固有のコンポーネントを設定します。

構成可能ワークスペース ランディングページの作成

ランディングページは、ワークスペースのエージェントの最初に表示されるビューです。ランディングページは、カスタマーサービスプラグインに含まれています。このランディングページを変更することも、UI ビルダーでページのバリアントを作成および変更することも可能です。

構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定

ケース、アカウント、連絡先情報の概要を迅速に提供できるフォームヘッダーを構成します。

でフォームヘッダー内のハイライト表示される値を設定構成可能ワークスペース

フォームヘッダー内でハイライト表示される値として表示されるフィールドを、構成可能ワークスペースで設定します。

フォームアクションの作成

構成可能ワークスペースで UI アクションを使用できるように、UI アクションにリンクするフォームアクションを作成します。

辞書属性を使用してジャーナルフィールドのタイルのアイコンと色を構成する

アクティビティストリームに表示されるジャーナルフィールドタイルのアイコンと色を設定するには、 作業メモ ディクショナリに属性と値を割り当てます。次の属性を構成できます。

- ワークスペースタイルアイコンの背景色。
- ワークスペースのタイルアイコン。
- ワークスペースのカラーバリアント。

構成可能ワークスペース ランディングページの作成

ページのバリアントを作成し、コンテナーおよびコンポーネントを追加または変更することにより、さまざまなエージェントやチーム用のランディングページを作成します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

ランディングページは、エージェントがワークスペースを開いたときに表示されるページです。Base Agent Workspace には、 構成可能ワークスペース のランディングページが 1 つ含まれています。このページ (ランディングページ) には、新規、アサイン済み、高優先度のケースとそれらのグループにアサインされたケースの概要が示されます。

UI Builder (WYSIWYG ウェブユーザーインターフェイスビルダー) で、必要に応じてこのページのバリアントを作成し、変更することができます。

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

自動翻訳

注: アップグレードによる問題を防止するには、ランディングページのバリアントを作成することが重要です。

たとえば、UI Builder を使用して、次のタスクを実行できます。

タスク	説明
ページレイアウトの変更	レイアウトにより、ページで利用可能なスロット、スロットの配置、スロットに適用する CSS ルールを制御します。レイアウトとレイアウトシステムの詳細については、「レイアウトの操作」を参照してください。
ページへのコンポーネントの追加	コンポーネントは、ページの基本要素です。コンポーネントは、ボタンやラベルなどのコア要素から、リストやフォームなどのより複雑なエクスペリエンスコンポーネントまで多岐にわたります。詳細については、「Work with components (コンポーネントの操作)」を参照してください。 注: UI Builder コンポーネントに関する情報は、ServiceNow 開発者サイトで検索することもできます。詳細については、developer.servicenow.com でコンポーネントドキュメントを参照してください。
コンポーネントへのデータリソースの接続	データリソースを接続して、ページ上のテーブル、レコード、またはその他の要素からデータを動的に公開します。詳細については、「Work with data resources (データリソースの操作)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.
2. [自分のエクスペリエンス] セクションで、**[Base Agent Workspace]** をクリックします。
3. [ページ] ドロップダウンメニューで [ランディングページ] を選択します。
4. [バリアント] リストで [ランディングページ] のデフォルトを選択します。
5. ランディングページのバリアントを作成します。

   a. **[CSM** ランディングページ] バリアントの横にある [他のアクション] メニューをクリックし、[複製] を選択します。

   b. [バリアントを作成] ポップアップウィンドウでバリアント名を追加します。

   c. [作成] をクリックします。

   d. 必要に応じて、ページバリアントの対象者と表示条件を指定します。
   対象者の設定により、ページを表示できるユーザーが決まります。対象者は、ユーザーロールのコレクションです。詳細については、「対象者についての理解」を参照してください。

   [順序] フィールドでは、表示するページを決定します。最も低い番号のページが最初に表示されます。

   e. [保存] をクリックします。

自動翻訳

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

6. ランディングページバリアントのコンテナーとコンポーネントを追加または変更します。
   コンテナーとコンポーネントの追加または変更の詳細については、UI ビルダーのドキュメントを参照してください。
   - ページへのコンポーネントの追加 ：手順 4 以降で、このタスクを使用して、コンポーネントをコンテナーに追加し、コンポーネントのプロパティとイベントハンドラーを構成します。このタスクには、他のコンテナーの追加に関する情報も含まれています。
   - コンポーネントへのスタイリングの追加 ：手順 3 以降で、コンポーネントの CSS スタイルを設定してデフォルトの外観を変更します。
   - コンポーネントへのモーダルの追加 ：手順 5 以降で、ユーザーがコンポーネントをクリックしたときに表示されるウィンドウを追加します。たとえば、レコードを削除するボタンコンポーネントを追加する場合は、レコードの削除を確認するようにユーザーに求めるモーダルを追加できます。
7. [保存] をクリックして、ページのバリアントを保存します。

「Customizing **your workspace with declarative actions** (宣言アクションによるワークスペースのカスタマイズ)」

カスタムアクションを追加して、ワークスペースのフォーム、フィールド、リスト、および関連リストページを操作します。

宣言アクションを使用すると、構成可能なワークスペースエクスペリエンス全体でフォームやリスト上で作業を行うことができます。アクションを使用して、所有権を取得せずにページを拡張するカスタム機能を追加します。

宣言アクションを使用すると、ベースシステムの UI ビルダーページをカスタマイズする代わりに、独自のアプリケーションスコープで必要な必要なレコードを作成することで、よりスムーズなアップグレードエクスペリエンスを形成できます。

ナビゲーションフィルターの宣言アクション

ナビゲーションフィルターには、ページをカスタマイズするために作成できる宣言アクションのオプションがリストされています。

オプション	説明
新しいアクションを作成	新しいリスト、関連リスト、フォーム、フィールドデコレーター、または添付ファイルアクションを最初から作成します。
アクション構成	アクション構成は、アクションのグループを構成可能なエクスペリエンスに結び付けます。
フォームアクションレイアウト	複数のフォームレイアウトアイテムとグループが、構成のために 1 つのテーブルベースのレイアウトに結合されます。
フォームアクションレイアウトアイテム	フォームアクションレイアウトアイテムは、フォームのアクションバーコンポーネントに表示される個々のアクションボタンの外観を定義します。
フォームアクションレイアウトグループ	フォームアクションレイアウトグループは、分割ボタンまたはメニューボタンを使用して、フォーム上の同じボタンに複数のアクションを結合します。

自動翻訳

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

オプション	説明
フォームアクション	フォームアクションは、フォームでアクションボタンが選択された後の動作を定義します。
リストアクション	リストアクションは、リスト上部のアクションバー内に表示されるアクションを定義します。
関連リストアクション	関連リストアクションは、関連リストの上部にあるアクションバー内に表示されるアクションを定義します。
リストアクショングループ	リストアクショングループは、分割ボタンを使用して、リストの同じボタンに複数のアクションを結合します。
フィールドデコレーター	フィールドデコレーターは、フィールド内にアイコンとして表示されるアクションを定義します。
添付ファイルアクション	添付ファイルアクションは、フォームアクション内に表示されるアクションを定義します。

フォームアクションの作成

構成可能なワークスペースにフォームアクションボタンを追加します。

始める前に

重要: この手順では、構成可能なワークスペースにフォームアクションボタンを追加する方法について説明します。カスタムモーダルを開くようにアクションボタンを設定する方法については、「カスタムモーダルを開くアクションボタンの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、次の場所に移動します: **All** (すべて) > 宣言アクション > 新しいアクションを作成.
2. ポップアップページで [フォーム] を選択します。
3. アクションラベルとその他の関連する構成要件を入力します。
   アクション名には、すべて小文字のアクションラベルとアンダースコアに置き換えられたスペースが自動的に入力されます。
4. [実装方法] フィールドの値を選択します。
   - [実装方法] フィールドでサーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを選択して、サーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを作成します。
   - [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択して、UXF クライアントアクションを作成します。

     構成手順については、「新しい UXF クライアントアクションの作成」を参照してください。
5. メニュー)を選択して 保存します。
6. [レイアウトアイテム] 関連リストでアクションを選択するか、フォームメッセージ内の **[UX** フォームレイアウトアイテム] リンクを選択して、フォームアクションレイアウトアイテムを開きます。
7. アイコンを選択し、アクションの色を選択して、ボタンのルックアンドフィールを更新します。

注: ボタンコンポーネントがサポートする任意の色から選択することができます。

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

自動翻訳

フォームの UXF クライアントアクションの作成

フォームアクションを UXF クライアントアクションとして構成し、アクションを既存のレイアウトに追加します。

始める前に

次のアクションを完了します。

- フォームアクションの作成
- [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択します。

> **重要:** これらのステップにより、構成可能なワークスペースに UXF クライアントアクションボタンを追加できます。カスタムモーダルを開くようにフォームアクションボタンを構成する手順については、「 カスタムモーダルを開くアクションボタンを構成する」を参照してください。

必要なロール：admin

このビデオでは、次の手順を実行する方法を紹介します。 フォームアクションを UXF クライアントアクションとして構成し、アクションを既存のレイアウトに追加します。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、次の場所に移動します: **All** (すべて) > 宣言アクション > フォームアクション.
2. アクションラベルを選択して、フォームアクションのアクションアサインを開きます。
   [実装方法] フィールドは [**UXF** クライアントアクション] に設定する必要があります。
3. [クライアントアクションを指定] フィールドで検索アイコン ( ) を選択します。
4. 既存のペイロード定義を選択します。
   新しいペイロード定義を設定する手順については、「 カスタムモーダルを開くアクションボタンを構成する」を参照してください。
5. [ツールヒント] フィールドに値を入力します。
6. [**Advanced view**] を選択します。
7. [レイアウトアイテム] タブに移動し、フォームアクションを選択します。
8. UX フォームの [アクションレイアウトアイテム] ページで、アイコンとボタンの色を選択して [保存] を選択します。
9. [UXF クライアントアクション] リストで [編集] を選択します。
10. [コレクション] リストからテーブルを選択し、[UX フォームアクションレイアウト] リストに追加して [保存] を選択し、テーブルをアクションに追加します。
11. フォームアクションのアクションのアサインページに戻ります。
12. [アクション構成] タブに移動し、[編集] を選択します。
13. アクション構成を追加するには、[コレクション] リストから構成を選択し、[アクション構成] リストに追加して [保存] を選択します。

タスクの結果

フォームアクションがフォームアクションレイアウトのリストに表示されます。フォームアクションボタンが構成可能なワークスペース内に表示されます。

カスタムモーダルを開くアクションボタンの構成

構成可能なワークスペースにアクションボタンを追加した後、カスタムモーダルを開くようにボタンを構成できます。

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

自動翻訳

ボタンは、構成可能なワークスペースでアクションを実行します。カスタムモーダルは、ポップアップボックスを介して現在のページから移動することなく、情報またはインタラクティブな要素を提供します。カスタムモーダルをアクションボタンと統合すると、シームレスでインタラクティブなエクスペリエンスが作成され、アクションを直感的に実行できるようになります。

カスタムモーダルを作成するプロセス

カスタムモーダルを開くアクションボタンの構成には、いくつかのプロセスが含まれます。

1. フォームへのアクションボタンの追加:

   アクションを作成すると、選択時にボタンがアサインされずにフォームに追加されます。詳細については、「フォームアクションの作成」を参照してください。

2. カスタマーサービス管理 (CSM) の有効化:

   カスタマーサービスプラグインを追加すると、デモデータが提供され、まだアクティブになっていない関連プラグインが有効になります。詳細については、「カスタマーサービス管理 (CSM) の有効化」を参照してください。

3. UI ビルダーでレコードページを開く:

   UI ビルダーでレコードページにアクセスすると、カスタムモーダルを使用してページバリアントを設計および設定できます。詳細については、「ページバリアントの作成」を参照してください。

4. UI ビルダーでのページバリアントの設計:

   UI ビルダーを使用してページバリアントを設計すると、モーダルがワークスペースレコードページに渡されます。詳細については、「UIB でのページ バリアントのデザイン」を参照してください。

5. UI ビルダーでページバリアントをモーダルとして構成します。

   UI ビルダーを使用してページバリアントを構成することで、ワークスペースレコードページに表示されるモーダルを定義します。詳細については、「UIB でのモーダルとしてのページバリアントの構成」を参照してください。

6. UX アドオンイベントマッピングの作成:

   UX アドオンイベントマッピングを設定すると、アクションボタンがカスタムモーダルに接続されます。詳細については、「UX アドオンイベントマッピングの作成」を参照してください。

7. カスタムモーダルのペイロードの定義:

   ペイロードを構成すると、ワークスペースでカスタムモーダルを開くアクションボタンが設定されます。詳細については、「カスタムモーダルのペイロードの定義」を参照してください。

UIB でのページバリアントのデザイン

ワークスペースモーダルからバリアントに渡すように UI ビルダーページバリアントを構成します。このステップは、カスタムモーダルを開くアクションボタンを構成するプロセスの一部として機能します。

始める前に

次のアクションを完了します。

- フォームアクションの作成
- カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化
- UIB でレコードページを開くか 、UIB でページバリアントを作成します

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

自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. ページバリアントを開きます。
2. 本文要素の下にある **[+** コンポーネントを追加] を選択して、ページに表示するコンポーネントを追加します。
3. 追加したコンポーネントを選択し、[テーブル] フィールドを選択します。
4. 設定を [データをバインド] に切り替え、「`@context.props.table`」と入力してテーブルプロパティにドット連結します。
5. [タイトル] フィールドを選択し、 スクリプトモードに切り替えます。
6. 次のスクリプトを入力し、URL パラメーターを介して受け取った sysID を JS テンプレート変数として渡します。

```
function evaluateProperty({ api, helpers }) {
 return `Only ${api.context.props.sysId}`;
}
```

7. スクリプトの [適用] を選択し、[保存] を選択します。

タスクの結果
テーブル変数と sysID 変数は、モーダルから URL を介してバリアントに渡されるように構成されています。

UIB でのモーダルとしてのページバリアントの構成

UI ビルダー構成を使用してモーダルとして表示するページバリアントを定義します。この手順は、カスタムモーダルを開くアクションボタンを構成するプロセスの一部として機能します。

始める前に
次のアクションを完了します。

- フォームアクションの作成
- カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化
- UIB でレコードページを開くか 、UIB でページバリアントを作成します
- UIB でのページバリアントのデザイン

必要なロール：admin

手順

1. ページバリアントを開きます。
2. メニュー) を選択し、*sys_ux_screen_type*を開きます。 開発者 > バリアントコレクション レコードを開く.
3. [関連リスト] の [**UX** アプリルート] タブを選択し、ページのバリアントを選択します。
4. 新しいブラウザータブで UI ビルダーを開き、構成可能なワークスペースエクスペリエンスを開きます。
5. エクスペリエンスのレコードの概要を開いてページを選択し、モーダルを表示するページを見つけます。
6. メニュー) を選択し、[ページ定義を開く] に移動します。
7. [**sys_id**のコピー] を選択します。

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

自動翻訳

8. *sys_ux_app_route*のあるブラウザータブに戻ります。
9. [親 **macroponent**] フィールドをダブルクリックし、[**OK**] を選択して、ブラウザーアラートモーダルでページの機械可読値を開きます。
10. モーダルに表示されるバリアントを定義するには、[親 **macroponent** 構成要素 **ID**] フィールドに「`modalContainerViewport`」と入力します。
11. [**Update** (更新)] を選択します。

UX アドオンイベントマッピングの作成

アクションボタンでカスタムモーダルを開くには、UX アドオンイベントマッピングを使用してボタンをモーダルに接続します。

始める前に
次のアクションを完了します。

- フォームアクションの作成
- カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化
- UIB でレコードページを開くか 、UIB でページバリアントを作成します
- UIB でのページバリアントのデザイン
- UIB でのモーダルとしてのページバリアントの構成

必要なロール：admin

手順

1. ブラウザーでアドオンイベントマッピング *<instance-name>.service-now.com/sys_ux_addon_event_mapping_list.do* を開きます。
2. [新規] を選択して、新しいレコードを作成します。
3. マップの名前を入力します。
4. [ソース要素 ID] フィールドで [*ui_action_bar*] を選択します。
5. [ソース宣言アクション] フィールドで、宣言アクションのアクション名を選択します。
6. レコードのページ定義からコピーした sysID を使用して、ワークスペースレコードの macroponent に macroponent を設定します。
詳細については、「 UIB でのモーダルとしてのページバリアントの構成」を参照してください。
7. [ターゲットイベント] フィールドで [[レコードページ] モーダルを開く] を選択して、モーダルを開くイベントをトリガーします。
8. JSON オブジェクトを [ターゲットペイロードマッピング] フィールドに貼り付けて、モーダルに送信するフィールドを定義します。

```
{
 "type": "MAP_CONTAINER",
 "container": {
  "route": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["route"]
   }
  },
  "size": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
```

自動翻訳

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

```
    "address": ["size"]
   }
  },
  "fields": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["fields"]
   }
  },
  "params": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["params"]
   }
  }
 }
}
```

9. [**Submit** (送信)] を選択します。

カスタムモーダルのペイロードを定義

ペイロードパラメーターを定義して、カスタムモーダルを開くアクションボタンを設定します。

始める前に

- フォームアクションの作成
- カスタマーサービス管理 (CSM) のアクティブ化
- UIB でレコードページを開くか 、UIB でページバリアントを作成します
- UIB でのページバリアントのデザイン
- UIB でのモーダルとしてのページバリアントの構成
- UX アドオンイベントマッピングの作成

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、次の場所に移動します: **All** (すべて) > 宣言アクション > フォームアクション.
2. カスタムモーダルを追加するフォームアクションを選択します。
3. レコードプレビューアイコン (ⓘ) と [レコードを開く **(Open Record)**] を選択して、[クライアントアクションを指定] フィールドを開きます。
4. [ペイロード] フィールドのルートキーとしてページのアクション名を入力して、ページの場所をマークします。
5. **fields** キーにテーブルと sysID の値を入力して、現在のコンテキストから変数を渡します。

```
{
  "route": "action-name",
  "fields": {
    "table": "{{table}}",
    "sysId": "{{sysId}}"
  }
}
```

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

自動翻訳

6. [**Update** (更新)] を選択します。
7. 構成可能なワークスペースでレコードを開きます。
8. ボタンを選択してテストします。
   ボタンでカスタムモーダルが開きます。

リストまたは関連リストアクションの作成

構成可能なワークスペースにリストまたは関連リストアクションを追加します。

始める前に

重要: この手順では、構成可能なワークスペースにリストまたは関連リストのアクションボタンを追加する方法について説明します。カスタムモーダルを開くようにアクションボタンを設定する方法については、「 カスタムモーダルを開くアクションボタンの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、次の場所に移動します: **All** (すべて) > 宣言アクション > 新しいアクションを作成.
2. ポップアップページで [リスト] または [関連リスト] を選択します。
3. アクションラベルとその他の関連する構成要件を入力します。
   アクション名には、すべて小文字のアクションラベルとアンダースコアに置き換えられたスペースが自動的に入力されます。
4. [実装方法] フィールドの値を選択します。
   - [実装方法] フィールドでサーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを選択して、サーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを作成します。
   - [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択して、UXF クライアントアクションを作成します。

     構成手順については、「 新しい UXF クライアントアクションの作成」を参照してください。
5. メニュー)を選択して 保存します。

動的条件に基づいてリストアクションを有効にする

レコードが動的条件を満たす場合にリストまたは関連リストの宣言アクションが有効になるように構成します。

始める前に

必要なロール：admin

システムプロパティ *glide.list.actions_conditional_evaluation_enabled*

リストのアクションを有効にするかどうかを制御します。このプロパティはデフォルトで利用可能です。

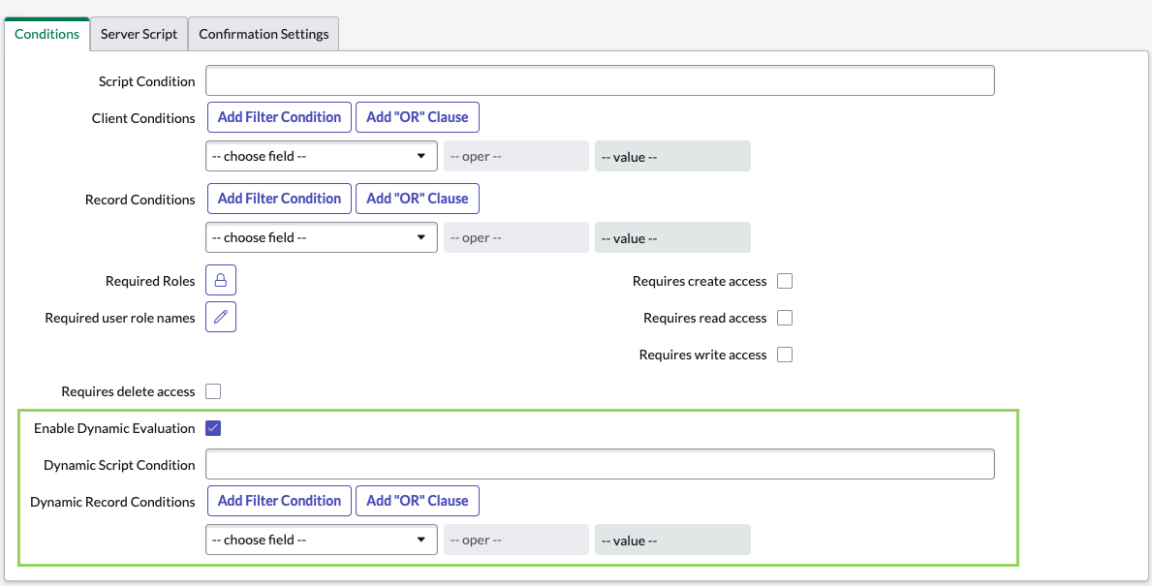
手順

1. ナビゲーション フィルターに、 構成するアクションのリストまたは 関連リスト を入力します。
2. アクションのアサインレコードで [レコードの選択が必要] と [制限されたエクスペリエンス] を有効にして、リストまたは関連リストアクションの動的評価を有効にします。

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

3. アクションのアサイン内の [条件] タブに次の構成を適用して、リストまたは関連リストの動的評価を定義します。

フィールド	構成
動的評価を有効化	動的評価を使用するには、true に設定します。
動的スクリプト条件	動的評価用のスクリプト化された条件を記述します。
動的レコード条件	スクリプト化された条件を記述しない場合は、動的評価の条件を追加します。



注: 選択したすべてのレコードに対して条件を評価する必要があるため、この機能をリスト内のすべてのレコードを選択する [すべて選択] と組み合わせて使用すると、速度が低下し、応答しなくなる可能性があります。

添付ファイルアクションの作成

構成可能なワークスペースに添付ファイルアクションを追加します。

始める前に

重要: この手順では、構成可能なワークスペースに添付ファイルアクションボタンを追加する方法について説明します。カスタムモーダルを開くようにアクションボタンを設定する方法については、「カスタムモーダルを開くアクションボタンの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 宣言アクション > 新しいアクションを作成 ナビゲーションフィルターで
2. ポップアップページで [添付ファイル] を選択します。
3. アクションラベルとその他の関連する構成要件を入力します。
   アクション名には、すべて小文字のアクションラベルとアンダースコアに置き換えられたスペースが自動的に入力されます。
4. [実装方法] フィールドの値を選択します。

自動翻訳

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

- [実装方法] フィールドでサーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを選択して、サーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを作成します。
- [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択して、UXF クライアントアクションを作成します。

  構成手順については、「新しい UXF クライアントアクションの作成」を参照してください。

5. メニュー)を選択して 保存します。

フィールドデコレーターアクションの作成

構成可能なワークスペースにフィールドデコレーターを追加します。

始める前に

重要: この手順では、構成可能なワークスペースにフィールドデコレーターアクションボタンを追加する方法について説明します。カスタムモーダルを開くようにアクションボタンを設定する方法については、「カスタムモーダルを開くアクションボタンの設定」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 宣言アクション > 新しいアクションを作成.
2. ポップアップページで [フィールドデコレーター] を選択します。
3. アクションラベルとその他の関連する構成要件を入力します。
   アクション名には、すべて小文字のアクションラベルとアンダースコアに置き換えられたスペースが自動的に入力されます。
4. [実装方法] フィールドの値を選択します。
   - [実装方法] フィールドでサーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを選択して、サーバースクリプトまたはクライアントスクリプトを作成します。
   - [実装方法] フィールドで **[UXF** クライアントアクション] を選択して、UXF クライアントアクションを作成します。

     構成手順については、「新しい UXF クライアントアクションの作成」を参照してください。
5. メニュー)を選択して 保存します。

テーブルまたはビューからグローバルリストおよびフォームアクションを非表示にします

指定したテーブルとビューを除外するようにリストとフォームのアクションを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_declarative_action_assignment`」と入力します。
2. 非表示にするグローバルリストまたはフォームアクションを選択して開きます。
3. [アクションの除外] 関連リストを開き、[新規] を選択します。
4. 次の構成をアクション除外レコードに適用します。

自動翻訳

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

アクション除外レコードの構成

フィールド	構成
アクションのアサイン	アクション除外レコード。
テーブル	アクションを除外するテーブル。
このテーブルを除外	選択したテーブルからアクションを除外するオプション。
すべての子テーブルを除外	すべての子テーブルからアクションを除外するオプション。
ビュー	アクションから除外するビュー。

注:

- アクション除外レコードを保存するには、テーブルまたはビューを選択する必要があります。
- テーブルとビューの両方を除外対象として指定すると、指定したビュー内の対応するテーブルの下にあるアクションのみが除外されます。
- 除外するビューのみを選択した場合は、テーブルに関係なく、指定されたビューから除外されます。
- 除外するテーブルを選択するすべてのケースで、除外を行うには [このテーブルを除外] または [すべての子テーブルを除外] を選択する必要があります。

ページレイアウトでのグローバルフォームアクションの非表示

アクションレイアウトを使用して、ページまたはエクスペリエンスからグローバルフォームアクションを除外します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、次の場所に移動します: **All** (すべて) > 宣言アクション > フォームアクションレイアウト.
2. 既存のレイアウトを開きます。
   スコープはレコードのアプリケーションと一致する必要があります。

   重要: Washington DC 以降で作成されたフォームアクションレイアウトは自動的に統一されます。グローバルフォームアクションを含む新しいフォームアクションは、手動で関連付ける必要があります。

3. 関連リストを使用して、このレイアウトでのアクションの表示を制御します。
4. UI ビルダーでレコードページを開きます。
5. データモジュールを開きます。
6. レコードコントローラーまたはデータブローカーを選択します。
7. [アクションレイアウト] プロパティリストから既存のレイアウトを選択し、[保存] を選択します。
8. 実行時にページを表示します。

自動翻訳

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

タスクの結果
アクションは、指定したレイアウトと一致します。すべてのアクションがレイアウトに表示されない場合があります。要件を満たすアクションのみが表示されます。

宣言アクションの用語集

宣言アクションに関連する用語の定義については、この用語集を参照してください。

アクションフィールド	説明	アクションモデルフィールドが表示されます
Action label (アクションラベル)	実行時にボタンに表示されるデフォルトのラベル。 Required (必須)	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
アクション名	実行時に重複を避けるために使用されるアクションラベルに基づいて自動的に入力されるアクションの一意の識別子。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
[Active (アクティブ)]	アクションを表示するかどうかを決定する設定。 デフォルト：true Required (必須)	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
アプリケーション	デフォルトは現在のアプリケーションスコープです。アクションが関連付けられているアプリケーションスコープ。 Required (必須)	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
実装方法	アクションがサーバースクリプト、クライアントスクリプト、または UXF クライアントアクションのいずれであるかを決定します。 Required (必須)	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト

自動翻訳

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

アクションフィールド	説明	アクションモデルフィールドが表示されます
クライアントアクションを指定	[実装方法] フィールドが **[UXF クライアントアクション]** に設定されている場合に適用されます。このフィールドには、アクションがトリガーされたときに内部イベントをディスパッチするペイロードが含まれ、クライアントアクションの選択が可能になります。 Required (必須)	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
テーブル	アクションは、適用先のテーブルにのみ表示されます。[グローバル] に設定すると、アクションはテーブルに関係なく表示されます。 Required (必須)	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
ビュー	アクションは、指定したビューのフォームまたはリストにのみ表示されます。空のままにすると、アクションはビューに関係なく表示されます。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
すべての構成可能なエクスペリエンスに対して有効化	アクションをすべてのエクスペリエンスに表示するか、指定したエクスペリエンスにのみ表示するかを決定します。true の場合、エクスペリエンスに関係なく、該当するフォームにアクションが表示されます。 デフォルト値：false	フォーム
制限されたエクスペリエンス	アクションをすべてのエクスペリエンスに表示するか、指定したエクスペリエンスにのみ表示するかを決定します。true の場合、アクションは指定されたエクスペリエンスにのみ表示されます。 デフォルト値：false	• リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
ツールヒント	アクションのツールヒントアイコンに移動すると表示されるテキスト。	• 添付ファイル • フォーム

自動翻訳

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

アクションフィールド	説明	アクションモデルフィールドが表示されます
		• フィールドデコレーター • 関連リスト
説明	アクションの詳細。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
クライアントスクリプト	[実装方法] フィールドが [クライアントスクリプト] に設定されている場合に適用されます。フォームまたはリスト機能を結合するクライアント側スクリプトを実行します。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト
サーバースクリプト	[実装方法] フィールドが [サーバースクリプト] に設定されている場合に適用されます。レコードの作成、削除、再割り当てなどのサーバー側スクリプトを実行します。	• 添付ファイル • フォーム • リスト • フィールドデコレーター • 関連リスト

自動翻訳

でのジャーナルフィールドタイルのアイコンと色の構成 構成可能ワークスペース

アクティビティストリームに表示されるジャーナルフィールドタイルのカスタムアイコンと色を設定できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

カスタムの色とアイコンを設定して、フィールドを識別しやすくすることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > ディクショナリ.
2. 検索バーで、タスクの**work_notes**を見つけて選択します。
3. 関連リンクの [属性] テーブルの [新規] を選択します。
4. 検索アイコンを選択し、次のいずれかのオプションを見つけて構成します。
   - ワークスペースアクティビティストリームバックグラウンド
   - ワークスペースのアクティビティストリームタイルアイコン
   - ワークスペースのアクティビティストリームアイコンの色

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

5. [値] フィールドで、次のオプションから選択します。
   - ニュートラル
   - 黄
   - マゼンタ
   - ピンク
   - オレンジ色
   - 茶色
   - 緑
   - 緑黄
   - 青
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

構成可能ワークスペースでのフォームヘッダーの設定

構成可能ワークスペースで使用するフォームヘッダーを作成できます。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

フォームヘッダーを作成した後、そのヘッダーを 構成可能ワークスペースに表示するには、そのヘッダーをフォームヘッダー構成にリンクする必要があります。

注: 設定をフォームヘッダー構成にリンクした場合、構成可能ワークスペースの 従来のワークスペースからフォームヘッダーを使用することもできます。

1 つのフォームヘッダー構成が 構成可能ワークスペース に含まれています。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

手順

1. フォームヘッダーを作成します。
   a. 次のように移動する。 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** フォームヘッダー.
   b. [**New**] をクリックします。
   c. [リボンの設定] フォームのフィールドに入力します。
      フィールドの説明については、「Set up form headers in workspace (ワークスペースでのフォームヘッダーの設定)」を参照してください。
   d. [送信] をクリックします。
2. フォームヘッダーをフォームヘッダー構成に追加します。
   a. 次のように移動する。 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** ヘッダー構成.
   b. ヘッダー構成を選択します。
   c. [ワークスペース フォーム ヘッダー (Workspace Form Headers)] 関連リストで、[編集] をクリックします。

自動翻訳

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

> **注:** 場合によっては、この関連リストを表示するようにフォームを構成する必要があります。

d. ヘッダー構成に追加するには、目的のフォームヘッダーを左の列から右の列に移動します。

e. [保存] をクリックします。

フォームヘッダーレベルを変更

最初のセクションタイトルを非表示にしたり、フォームに表示されるセクション見出しのレベルを変更したりして、UI ビルダーで ワークスペース をカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：ui_builder_admin

手順
1. UI ビルダーで既存の ワークスペース ページを開くか、 新しいページを作成します 。
2. オプション: ワークスペースフォームの最初のセクションタイトルを非表示にするには:
   a. ワークスペースページでフォームを選択します。
   b. フォームコントローラーに移動し、[最初のセクションタイトルを非表示] を選択します。
3. オプション: 見出しレベルを変更するには:
   a. ワークスペースページでフォームを選択します。
   b. フォーム上で編集するヘッダーを選択し、フォームコントローラーに移動します。
   c. [レベル] メニューから見出しレベルを選択します。

レコードアクセスに基づいてメンションの提案を設定

レコードを表示するアクセス権を持つ受信者に基づいて提案を表示する@mentionsを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
@ メンションとは、メッセージ本文の任意の場所に @username を含めて投稿された更新のことです。

@mentionsを使用すると、コンテキストベースの提案により、レコードを表示するためのアクセス権を持つ受信者のリストが表示されます。

手順
1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *`glide.ui.mentions.check_record_visibility`* という名前のシステムプロパティを追加します。

   システムプロパティの追加の詳細については、「 システムプロパティの追加 」を参照してください。

3. 値を **true** に設定します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

でフォームヘッダー内のハイライト表示される値を設定構成可能ワークスペース

フォームヘッダー内でハイライト表示される値として表示されるフィールドを、構成可能ワークスペースで設定できます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて
ハイライト表示される値を作成した後、その値を 構成可能ワークスペースに表示するには、その値をハイライト表示される値の構成にリンクする必要があります。

注: 値をハイライト表示される値の構成にリンクした場合、構成可能ワークスペースの ワークスペースからハイライト表示される値を使用することもできます。

手順

1. ハイライト表示される値を作成します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** ハイライト表示値.
   編集するリストにフォーカスがあるときにユーザーメニューを選択し、 ワークスペースを構成 > ページを構成 > ハイライト表示される値。
   b. [**New**] をクリックします。
   c. [ハイライト表示される値] フォームのフィールドに入力し、[送信] をクリックします。
   フィールドの説明については、「Highlight values in the form header (フォームヘッダーの値のハイライト表示)」を参照してください。
   d. [ハイライト表示される値] リストで、作成したレコードをクリックします。
   e. [ハイライト表示される値の条件] 関連リストで、[新規] をクリックします。
   f. [ハイライト表示される値の条件] フォームでフィールドに情報を入力します。
   フィールドの説明については、「Highlight values in the form header (フォームヘッダーの値のハイライト表示)」を参照してください。
   g. [**Submit** (送信)] を選択します。
2. ハイライト表示値をハイライト表示値構成に追加します。
   a. 次のように移動する。 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** のハイライト表示される値の構成.
   b. 構成を選択します。
   c. [ハイライト表示される値] 関連リストで、[編集] をクリックします。
   d. 目的の値を選択した構成に追加するには、値を左の列から右の列に移動します。
   e. [**Save** (保存)] をクリックする。

構成可能ワークスペースでのリボンの構成の設定

リボン設定を作成し、その設定を 構成可能ワークスペースのリボン構成に追加できます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

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

自動翻訳

このタスクについて
新しいリボン設定 (Customer 360 リボンコンポーネントの別のバージョンを作成するなど) を作成した後、その設定を 構成可能ワークスペースで表示するには、その設定をリボン構成にリンクする必要があります。

注: 設定をリボン構成にリンクした場合、構成可能ワークスペースの 構成可能ワークスペースからリボン設定を使用することもできます。

1 つのリボン構成 (ベースエージェントワークスペース構成) が 構成可能ワークスペース に含まれています。この構成には、タイムラインおよびアクティブな SLA リボンコンポーネントが含まれます。この構成は、その後の構成手順を実行しなくても、すぐに使用できます。

手順

1. リボン設定を作成します。

   a. 次のように移動する。 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** リボン設定.

   b. **[New** (新規)] を選択します。

   c. [リボンの設定] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このリボン設定を説明するラベル。多くの場合、このリボンに関連付けられたテーブルが含まれています。
リボンコンポーネント	タイムライン、アクティブな SLA、カスタムリボンコンポーネントなど、リボン設定に追加するコンポーネント。 **注:** 一度に 1 つのコンポーネントのみを追加できます。リボンに 2 番目のコンポーネントを表示するには、この手順を繰り返して別のリボン設定を作成し、別のコンポーネントを追加します。
テーブル	このリボン設定に関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントとリボン設定が表示されます。
幅	コンポーネントがリボン内で占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。
[Active (アクティブ)]	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。
継承	[true] に設定すると、リボンの構成を子テーブルが継承できます。これを有効にするには、子テーブルでリボンの設定を構

自動翻訳

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

フィールド	説明
	成しないようにする必要があります。デフォルトでは [継承] フィールドは [false] になっています。
制限されたエクスペリエンス	[true] に設定すると、リボンコンポーネントは構成可能ワークスペースに制限されます。 false に設定すると、リボンコンポーネントはグローバルになり、すべての 従来のワークスペースに表示されます。詳細については、「ワークスペースでのリボンの設定」を参照してください。 このフィールドのデフォルトは [true] に設定されています。

d. [**Submit** (送信)] を選択します。

2. リボン設定のコンテナーとしてリボン構成を作成します。

a. 次のように移動する。 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** リボン構成.

b. **[New** (新規)] を選択します。

c. [UX リボン構成] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このリボン構成の一意の名前。
アプリケーション	このリボン構成のスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。
説明	[UX リボン構成] リストに表示されるこのリボン構成の簡単な説明。

d. [**Submit** (送信)] を選択します。

3. リボン設定をリボン構成に追加します。

a. 次のように移動する。 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > リボン構成設定.

b. [UX リボン構成] リストから構成を選択します。

c. [リボン構成設定] フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
テーブル	このリボン設定に関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントとリボン設定が表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
リボン	リボン構成に追加するリボン設定。
設定	目的のリボン構成。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。
幅	リボン内でコンポーネントが占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。
[Active (アクティブ)]	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。

d. [**Submit** (送信)] を選択します。

4. リボン構成sys_idを 構成可能ワークスペース リボンに追加します。
   a. 次のように移動する。 **Now Experience** フレームワーク > 構成設定 > **UX** リボン構成.
   b. リストからリボン構成を右クリックし、メニューから [**sys_id**のコピー] を選択します。
   c. 次のように移動する。 **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス.
   d. このリボンを適用する 構成可能ワークスペース を [UX アプリケーション] リストから選択します。
   e. 関連リストで、[ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] タブを選択します。
   f. **ribbonConfigId** を選択します。
   g. コピーしたリボン構成のsys_idを [値] フィールドに貼り付けます。
   h. [**Update** (更新)] を選択します。

インタラクションレコードタブのタイトルとしてフィールド値を表示する

連絡先やコンシューマー名などのフィールド値を 構成可能ワークスペースのインタラクションレコードタブのタイトルとして表示します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin、ui_builder_admin、admin

このタスクについて

注: このタスクは 構成可能ワークスペースに適用されます。

sessionTabTitle プロパティを設定して、インタラクションレコードタブのタイトルで使用できるフィールドを識別します。このプロパティの各フィールドには、カンマ区切りの文字列として入力します。

システムは、これらのフィールドを文字列に並んでいる順序で評価します。値を持つ最初のフィールドは、インタラクションレコードタブのタイトルとして使用されます。文字列のどのフィールドにも値がない場合は、レコード番号がタブのタイトルとして表示されます。

注: 構成済みフィールドは、インタラクションレコードに存在している必要があります。

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > エクスペリエンス > ベースエージェントワークスペース.
2. [ユーザーエクスペリエンスページプロパティ] リストで、*sessionTabTitle* プロパティをクリックします。
3. [値] フィールドに、インタラクションレコードタブのタイトルで使用するフィールドを入力します。
   フィールドをカンマ区切りの文字列として入力します。デフォルトの文字列は *contact,consumer,number* です。

   注: 構成済みフィールドは、インタラクションレコードに存在している必要があります。

4. [更新] をクリックします。

リストレコード数を非同期でフェッチ

大きなテーブルから大きなリストを作成しているユーザーは、`glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously` プロパティを使用して、合計レコード数がロードされている間もリストの操作を続行できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムプロパティ > すべてのプロパティ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	システムプロパティの名前は `glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously` です。
説明	プロパティの機能を説明する簡単な説明文を入力します。
選択肢	選択リストのカンマ区切り値。別の選択リストのラベルと値が必要な場合は、等号 (=) を使用してラベルと値を区切ります。たとえば、「青=0000FF, 赤=FF0000, 緑=00FF00」とすると、リストに青、赤、緑が表示され、対応する 16 進値がプロパティ値のフィールドに保存されます。
タイプ	true 私は false
Value (値)	プロパティの目標値を設定します。 ◦ この機能 を有効にする場合は True。 ◦ この機能 を無効にする場合は False。

自動翻訳

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

フィールド	説明
キャッシュを無視	構成設定のためにデータベースが照会されないように、システムプロパティ値はサーバー側のキャッシュに保存されます。システムプロパティ値を変更すると、常に sys_properties テーブルのキャッシュがフラッシュされます。このフィールドを使用して、このプロパティの値を他のすべてのサーバー側キャッシュからフラッシュするかどうかを決定します。 デフォルト値 (false) の場合、キャッシュのフラッシュは無視されません。その結果、すべてのサーバー側キャッシュがフラッシュされ、データベースから現在のプロパティ値が取得されます。すべてのキャッシュに現在のプロパティ値を確保するには、このフィールドを false に設定します。true の値を指定すると、一部のサーバー側キャッシュのフラッシュが無視されます。その結果、sys_properties テーブルのキャッシュのみがフラッシュされ、それ以外の全キャッシュには以前のプロパティ値が保持されます。すべてのキャッシュをフラッシュして新しいプロパティ値を取得する際のパフォーマンスコストを回避するには、このフィールドを true に設定します。通常、このフィールドを true に設定する必要があるのは、変更頻度が月 1 回を超えるシステムプロパティがあり、そのプロパティ値が sys_properties テーブルのみに格納されている場合に限られます。
プライベート	このプロパティを true に設定すると、更新セットによるインポートからこのプロパティが除外されます。システムプロパティを private にすると、あるインスタンスの設定が別のインスタンスの値を上書きすることをなくします。たとえば、開発インスタンスのシステムプロパティに本番インスタンスと同じ値を使用させたくない場合に使用します。
読み込みロール	このプロパティへの読み取りアクセス権を持つロールを定義します。
書き込みロール	このプロパティへの書き込みアクセス権を持つロールを定義します。
アプリケーション	この機能の適用範囲は、デフォルトで [グローバル] に設定されています。

4. [**Update** (更新)] を選択します。
プロパティがアクティブになり、リストが非同期的にロードされます。

フィールドの自動サイズ変更の設定

複数行のテキスト、HTML、ジャーナルフィールドを有効にすると、エージェントがスクロールしなくても長いコンテンツが自動的に表示されます。

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

自動翻訳

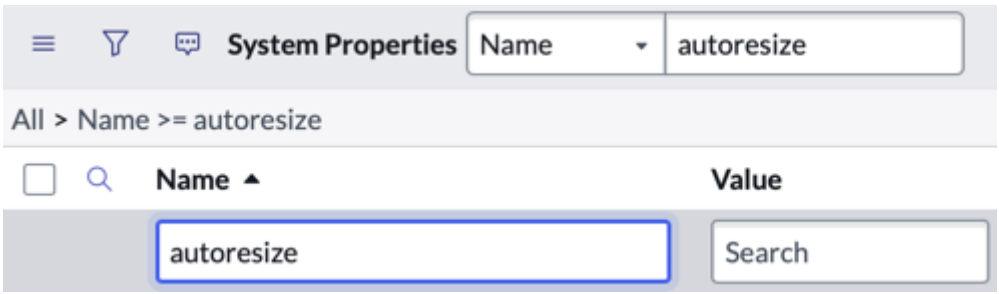
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

2. 検索値の [名前] を選択し、検索バーに「autoresize」と入力します。



3. 自動サイズシステムプロパティを選択して自動サイズを有効にし、行制限を設定します。

システムプロパティの自動サイズ

ユーザーが複数行テキスト、HTML、およびジャーナルフィールドのサイズを自動的に調整できるようにする自動サイズ変更システムプロパティを構成します。

システムプロパティ名	関数	構成
glide.ui.textarea.autoresize.one_time_limit	すべてのテキストエリアフィールドのテキストエリアコンポーネントで表示するスクロールバーの行番号を決定します。	テキストエリアフィールドの最大値を入力すると、サイズが自動的に変更されます。
glide.ui.journal.use_html	テキストエリアサブタイプのすべてのジャーナルフィールドを HTML エディターフィールドに変換します。	[値] フィールドを **true** に設定します。
glide.ui.journal.html.editor.autoresize	HTML サブタイプのすべてのジャーナルフィールドで自動サイズ変更プラグインをアクティブ化します。	[値] フィールドを **true** に設定します。
glide.ui.journal.html.editor.autoresize.one_time_limit	HTML サブタイプのすべてのジャーナルフィールドで、HTML エディターコンポーネントに対してスクロールバーが表示される行番号を決定します。	*glide.ui.journal.html.editor.autoresi* が true に設定されている場合に有効です。ジャーナルフィールドのサイズを自動的に変更するには、最大値を入力します。
glide.ui.html.editor.autoresize.one_time_limit	すべての HTML フィールドで、HTML エディターコンポーネントのスクロールバーの表示後の行番号を決定します。	自動サイズ変更が *glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugi* に追加されている場合に有効です。HTML フィールドのサイズを自動的に変更するには、最大値を入力します。

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

システムプロパティ名	関数	構成
glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins	指定されたプラグインを使用して、HTML エディターの特定の機能の使用可否を制御します。	自動サイズ変更プラグインを追加します。
glide.activity.compose.textarea.autoresize.line_limit	すべてのアクティビティストリーム テキストエリアフィールドのテキストエリアコンポーネントでスクロールバーが表示される行番号を決定します。	テキストエリアフィールドの最大値を入力すると、サイズが自動的に変更されます。
glide.activity.compose.html.autoresize.line_limit	HTML サブタイプのすべてのアクティビティストリーム ジャーナルフィールドで、HTML エディターコンポーネントに対してスクロールバーが表示される行番号を決定します。	*glide.activity.compose.html.autoresi* が true に設定されている場合に有効です。ジャーナルフィールドのサイズを自動的に変更するには、最大値を入力します。
glide.activity.compose.html.autoresize	HTML サブタイプのすべての アクティビティストリーム ジャーナルフィールドで自動サイズ変更プラグインをアクティブ化します。	[値] フィールドを **true** に設定します。

でのすべてのレコードページモーダルのサイズ変更の設定 構成可能ワークスペース

構成可能ワークスペース内のすべてのレコードページモーダルでサイズ変更を有効にするには、UI ビルダー で [サイズ変更の有効化] プロパティを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. UI ビルダー でレコードページを開きます。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.

   b. 作業するエクスペリエンスを開くか、または **[+** 作成] を選択してエクスペリエンスを作成します。
   エクスペリエンスの作成の詳細については、「 UI ビルダー でユーザーがアプリケーションをどのように操作するかを構成する 」を参照してください。

   c. エクスペリエンスでレコードページを開くか作成します。
   UI ビルダー でレコードページを作成する方法の詳細については、「UI ビルダー の学習 」を参照してください。

2. モーダルのサイズ変更を有効にします。

   a. モーダルコンテナを選択します。

   b. [サイズ変更を有効にする] を選択します。

自動翻訳

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

c. サイズ変更できる高さと幅の最小値を入力します。

d. [**Save** (保存)] をクリックする。

すべてのレコードページモーダルでサイズ変更が不要な場合は、宣言アクションを使用して、選択したモーダルのサイズ変更を有効にします。手順については、「 構成可能ワークスペースでの選択したモーダルのサイズ変更の設定」を参照してください。

で選択したモーダルのサイズ変更の設定 構成可能ワークスペース

宣言アクションを使用して、 構成可能ワークスペース内の選択したモーダルのサイズ変更を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
すべてのレコードページモーダルでサイズ変更が不要な場合は、宣言アクションを使用して、選択したモーダルのサイズ変更を有効にします。

宣言アクションレベルでの構成は、システムプロパティよりも優先されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 宣言アクション > 関連リストアクション.
2. 関連リストアクションを開きます。
3. [UX アドオンイベントマッピング] から、モーダルを開くためのイベントマッピングを選択します。
4. [ターゲットペイロードマッピング] フィールドの [コンテナ] の下に次のスニペットを追加します: {。

```
                                "resizableConfig": {
 "enableResizable": true
},
```

5. モーダルのデフォルトサイズを指定するには、前の追加の下に次のスニペットを追加します。

```
"customSize": {
            "height": "590px",
            "width": "1500px"
        },

"size": {
            "type": "JSON_LITERAL",
            "value": "custom"
}
```

6. [**Update** (更新)] を選択します。

複数レコードアソシエーターの非同期レコード追加の設定

マルチレコードアソシエーターによって関連リストに追加された大量のレコードをバックグラウンドでロードできるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
関連リストに多数のレコードを追加すると、レコードの追加がバックグラウンドでロードされている間、他のタスクに集中できます。

すべてのマルチレコードアソシエーターモーダルで非同期レコード追加が必要ない場合は、宣言アクションを使用して、選択モーダルの非同期レコード追加を有効にします。手順については、「選択したモーダルの非同期レコード追加の設定」を参照してください。

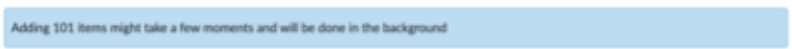
手順
1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *`glide.ui.mra.async`* システムプロパティを追加します。

   システムプロパティの追加の詳細については、「システムプロパティの追加」を参照してください。

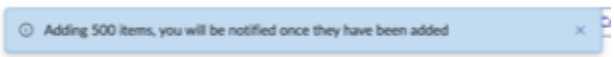
   a. **[New** (新規)] を選択します。
   b. *`glide.ui.mra.async`* という名前のシステムプロパティを追加します。
   c. 値を **true** に設定します。
   d. [**Submit** (送信)] を選択します。
3. *`glide.ui.mra.threshold`* システムプロパティを追加します。

   a. **[New** (新規)] を選択します。
   b. *`glide.ui.mra.threshold`* という名前のシステムプロパティを追加します。
   c. 非同期レコード追加が行われる前に追加できるレコードの数を指定します。
      デフォルトは 100 レコードです。
   d. [**Submit** (送信)] を選択します。

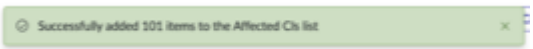
タスクの結果
しきい値を超えるレコードの数を選択すると、レコードがバックグラウンドでロードされることを通知する通知が表示されます。



選択したレコードを追加するとモーダルが閉じ、レコードがバックグラウンドでロードされていることが確認される通知が表示されます。



レコードが追加されると、レコードが正常に追加されたことが通知されます。



選択モーダルの非同期レコード追加の設定
宣言アクションを使用して、選択したマルチレコードアソシエーターのモーダルの非同期レコード追加を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
すべてのモーダルに非同期レコード追加が必要ない場合は、宣言アクションを使用して、選択したマルチレコードアソシエーターのモーダルの非同期レコード追加を有効にします。

宣言アクションレベルでの構成は、システムプロパティよりも優先されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 宣言アクション > 関連リストアクション.
2. 関連リストアクションを開きます。
3. [クライアントアクションを指定] フィールドでレコードを開きます。
4. [ペイロード] フィールドで、閉じ括弧の前に次のコードスニペットを追加します。

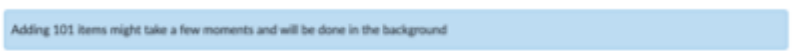
```
"asyncProperties": {
  "enableAsync": true,
  "relatedListLabelName": "Affected CIs",
   "asyncThreshold": 100
   }
```

   - `enableAsync`:非同期レコードの追加を有効にするには、true に設定します。
   - `asyncThreshold`:非同期レコード追加に切り替えるために必要なレコード数。値は 1 以上である必要があります。デフォルト値は 100 レコードです。
   - `relatedListLabelName`:非同期レコードの追加に関連する通知の表示名。
5. [**Update** (更新)] を選択します。
6. 関連リストの UX アドオンイベントマッピングから、レコードを選択します。
7. 選択したコンテナの下の [ターゲットペイロードマッピング] フィールドに次のスニペットを追加します。

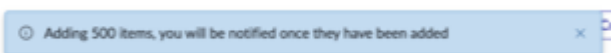
```
                    "asyncProperties": {
                      "binding": {
                                                "address": [
                                             "asyncProperties"
                                          ]
                                },
                "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
                        }
```

8. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
しきい値を超えるレコードの数を選択すると、レコードがバックグラウンドでロードされることを通知する通知が表示されます。



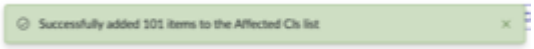
選択したレコードを追加するとモーダルが閉じ、レコードがバックグラウンドでロードされていることが確認される通知が表示されます。



レコードが追加されると、レコードが正常に追加されたことが通知されます。

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

自動翻訳



構成可能ワークスペースでのスクリプトフィールドタイプの設定

スクリプトフィールドタイプをサポートするように 構成可能ワークスペース を有効にします。

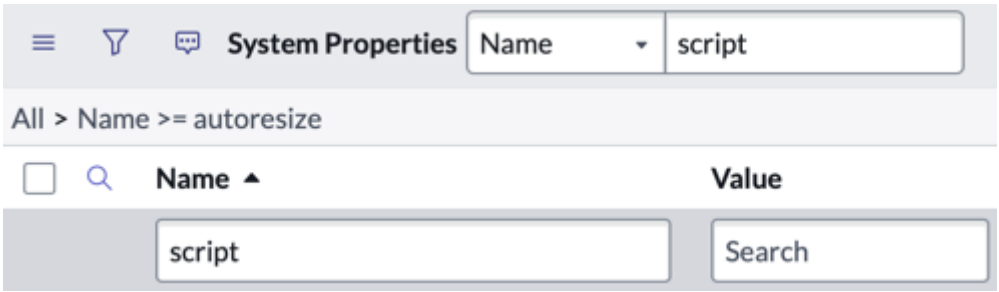
始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

2. 検索値の [名前] を選択し、検索バーに「`スクリプト`」と入力します。



3. スクリプトフィールドの次のシステムプロパティを構成します。

システムプロパティ	構成
glide.ui.workspace.script.code_editor.enable	コードエディターコンポーネントを使用してフォームにスクリプトフィールドを表示するかどうかを決定します。
glide.ui.workspace.script.code_editor.autoresize_line_limit	コードエディターコンポーネントで表示するスクロールバーの行番号を決定します。

で ネクストエクスペリエンス メールクライアントを設定する コア **UI**

コア UI内のネクストエクスペリエンスからメール機能にアクセスします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
glide.ui.load_seismic_email_client システムプロパティを使用すると、コア UI内のネクストエクスペリエンスから最新のメールクライアント機能にアクセスできます。

> **注:** メールクライアントテーブルに関連するロード時ビジネスルールの書き換えが必要になる場合があります。たとえば、UI に影響するビジネスルールがある場合は、それらのビジネスルールを書き換えて *sys_email_draft* テーブルにタグ付けする必要があります。

コア UIから Next Experience メールクライアントにアクセスできる場所は 2 つあります。

自動翻訳

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

- [その他のアクション] メニュー ( ) からメールクライアントにアクセスします。
- アクティビティストリームメールカードからメールクライアントにアクセスするには、[返信]、[全員に返信]、または [転送] を選択します。

ネクストエクスペリエンス メールクライアントは、コア UIで次の機能を提供します。

- ドラフト管理と自動ドラフト保存
- メールテンプレート、応答テンプレート、クイックメッセージ
- Now Assistの機能

これらの コア UI メールクライアント機能は、 ネクストエクスペリエンス メールクライアントを有効にした後は使用できなくなります。

- 複数の添付ファイルを一度にダウンロードまたは削除する
- S/MIME および SMS の送信
- カスタマイズされたメールコンポーネント

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *`glide.ui.load_seismic_email_client`* という名前のシステムプロパティを追加します。

   システムプロパティの追加の詳細については、「システムプロパティの追加」を参照してください。
3. [値] フィールドを **true** に設定します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

でのメールテンプレートの設定 構成可能ワークスペース

メールテンプレートを使用して、一般的な問題に関するメールをすばやく作成します。

始める前に

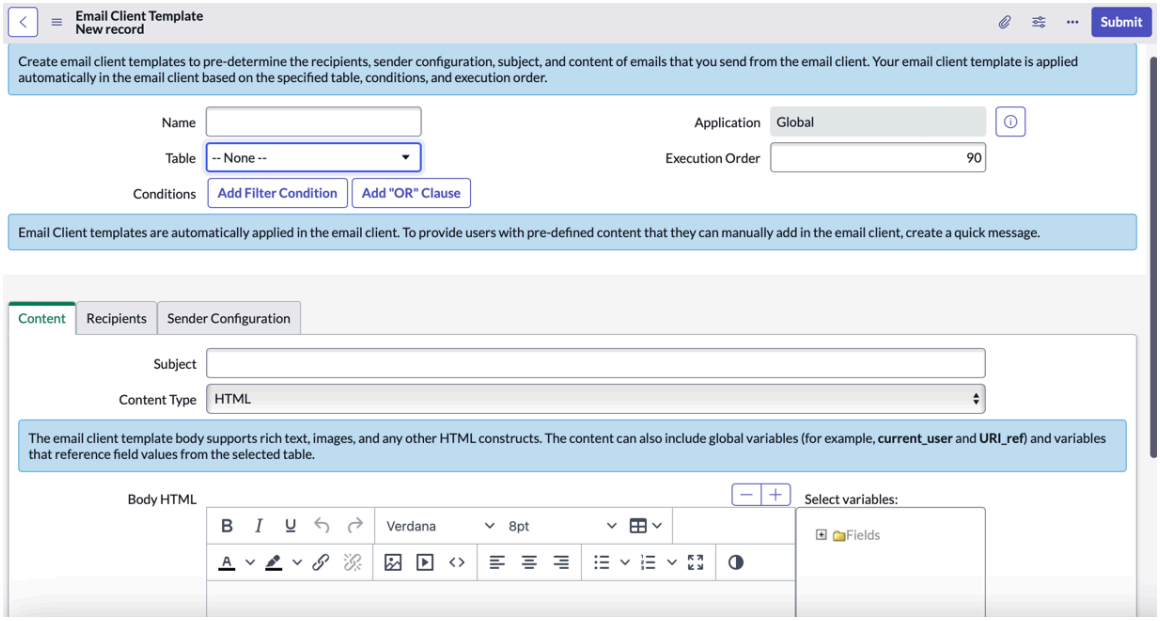
必要なロール：email_client_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > メールクライアント > メールクライアントテンプレート.
2. [メールクライアントテンプレート] ページの [新規] ボタンを選択して、新しいメールテンプレートを設定します。
3. 必要なテンプレート設定をフィールドに入力します。

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

4. [**Submit** (送信)] を選択します。



レコードページでのメールテンプレートの設定

ワークスペースで最新バージョンの標準レコードページを使用していない場合は、 UI ビルダー にメールテンプレートタブを手動で追加します。

始める前に

必要なロール：email_client_admin

ワークスペースが標準レコードページを使用してビルドされている場合、デフォルトで [メールテンプレート] タブが使用可能であり、 UI ビルダー にメールテンプレートタブを手動で追加する必要はありません。

手順

1. UI ビルダーでレコードページを開きます。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Now Experience** フレームワーク > **UI** ビルダー.

   b. 作業するエクスペリエンスを開くか、または **[+** 作成] を選択してエクスペリエンスを作成します。
   エクスペリエンスの作成の詳細については、「 UI ビルダー でユーザーがアプリケーションをどのように操作するかを構成する 」を参照してください。

   c. エクスペリエンスでレコードページを開くか作成します。
   UI ビルダー でレコードページを作成する方法の詳細については、「UI ビルダー の学習 」を参照してください。

2. タブサイドバーの下にある **[+** コンポーネントを追加] を選択して、メールテンプレートのタブをサイドバーに追加します。
3. タブコンポーネントを追加します。
4. [タブ設定] パネルで、各フィールドに次の設定を追加します。

自動翻訳

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

フィールド名	構成
タブラベル	メールテンプレートを入力します。
アイコン	「エンベロープとアウトライン」を選択します。
タブを非表示	「IF(@data.record.isEmailClientEnabled,false,true)」と入力します。

5. **[Create** (作成)] を選択します。
6. コンテキスト検索を適用するようにエージェントアシストを設定します。
   a. 次のように移動する。 タブサイドバー > メールテンプレート (フレックス).
   b. **[+** コンポーネントの追加] を選択し、[エージェントアシスト] を選択します。
   c. 注: エージェントアシストプリセットが利用可能な場合、次のフィールドが自動入力されます。これらの手順は、エージェントアシストプリセットが利用できない場合にのみ必要です。

      エージェントアシストパネルで 、テーブル構成 プロパティを メールテンプレート [グローバル] に変更します。
   d. [イベント] タブを開き、[メール テンプレートの適用] で **[+** イベント ハンドラーの追加] を選択します。
7. 注: エージェントアシストプリセットが利用可能な場合、このフィールドは自動入力されます。この手順は、エージェントアシストプリセットが利用できない場合にのみ必要です。

   [[Record] Request Email Action] を選択し、そのパネル内で次のプロパティを構成します。

フィールド名	構成
Sys ID	「-2」と入力します。
ターゲットテーブル	「@payload.params.sysparm_parent_table」と入力します。
ターゲットレコード	「@payload.params.sysparm_parent_sys_id」と入力します。
返信タイプ	「@data.record.activityStream.composeEmailInfo.replyType」と入力します。
返信 ID	「@data.record.activityStream.composeEmailInfo.replyId」と入力します。
メールタブにフォーカスする必要があります	アクティブ化する場合に選択します。
テンプレート詳細	「@payload.templateDetails」と入力します。

メールテンプレートの折りたたまれたコンテンツの設定

メールテンプレートのコンテンツを省略記号で隠して折りたたむことができます。

始める前に

必要なロール：email_client_admin

自動翻訳

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

手順

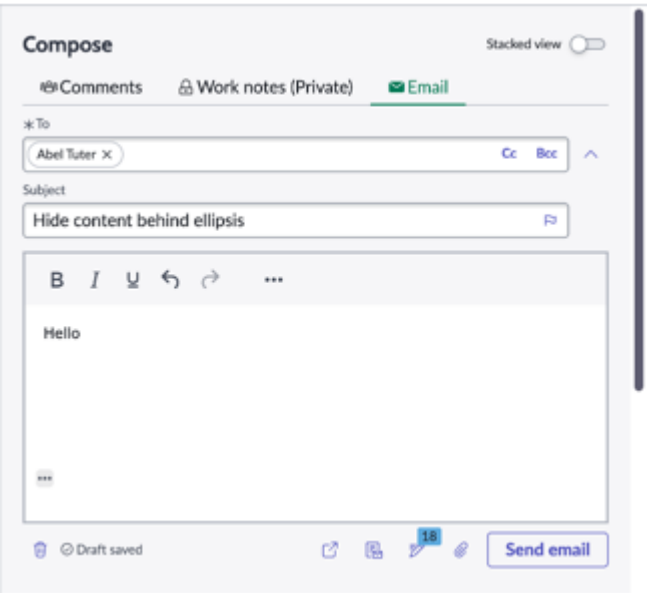
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > メールクライアント > メールクライアントテンプレート.
2. [メールクライアントテンプレート] ページの [新規] ボタンを選択して、新しいメールテンプレートを設定します。
3. 必要なテンプレート設定をフィールドに入力します。
4. [本文 HTML] フィールドに、表示するコンテンツを追加します。
5. 省略記号の後ろで追加のメールコンテンツを折りたたみます。

   注: 省略記号はメールの最後にのみ表示されるため、折りたたまれたコンテンツをメールテンプレート本文の最後に追加します。

   a. [本文 HTML] フィールドに、開始タグの `<div id:collapsible-content>`を入力します。
   b. 開始タグの後に折りたたむすべてのコンテンツを追加します。
   c. 終了タグ `<div id:collapsible-content>`を入力します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
メールテンプレートは、折りたたまれたコンテンツを省略記号で隠して作成されます。

注: 省略記号を選択して折りたたまれたコンテンツを展開すると、再度コンテンツを折りたたむことはできません。



での応答テンプレートの設定 構成可能ワークスペース

ジャーナルフィールドで応答テンプレートを有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. リストから *`glide.ui.enable_response_templates`* を選択するか、システムプロパティとして *`glide.ui.enable_response_templates`* を追加します。

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

自動翻訳

システムプロパティを追加する手順については、「システムプロパティを追加する」を参照してください。

3. [値] フィールドを **false** に設定して、応答テンプレートを無効にします。

   注: このシステムプロパティは **true** に設定され、デフォルトで有効になっています。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

ジャーナルフィールドの文字カウンターの設定

文字カウンターには、ジャーナルフィールドの残りの文字数が表示されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *`glide.ui.textarea.character_counter`* という名前のシステムプロパティを追加します。

   システムプロパティの追加の詳細については、「システムプロパティの追加」を参照してください。

3. 値を **true** に設定します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

構成可能ワークスペースのリフロー

リフローを使用すると、コンテンツや機能を失うことなく、ブラウザーの設定を使用してページやコンテンツを最大 400% まで拡大できます。

重要: 構成可能ワークスペース ページで折り返しを有効にするには、最新のレイアウトシステムを使用する必要があります。詳細については、「UI ビルダー のレイアウトのアップグレード」を参照してください。

リフローは、ユーザーがブラウザーのズームを 400% に上げると、ページ レイアウトを縦長のスタック ビューに自動的に変換することで、モニターのサイズ、デバイスの種類、照明が十分ではないなどの理由でブラウザー内の Web コンテンツが見づらいユーザーを支援します。さらに、320 CSS ピクセルに相当する幅または 256 CSS ピクセルに相当する高さで、2 次元的にスクロールせずにコンテンツを拡大できます。

デフォルトではリフローを利用できますが、アドミニストレーターはインスタンス、エクスペリエンス、およびページのリフローをオフにすることができます。

構成可能ワークスペースのリフローを無効にする

インスタンス、エクスペリエンス、またはページのリフローを無効にします。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

手順

1. オプション: インスタンスのリフローを無効にします。
   a. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力し、 **Enter** キーを押します。

      (Optional) システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

   b. *`glide.ux.autoreflow.disable`* システムプロパティを true に設定します。
2. オプション: エクスペリエンスのリフローを無効にする:
   a. **sys_ux_app_config**テーブルを開きます。
   b. エクスペリエンスを選択します。
   c. [自動リフローを無効にする] チェックボックスをオンにします。
3. オプション: エクスペリエンス内のページのリフローを無効にする:
   a. エクスペリエンス内のページの **sys_ux_screen** テーブルを開きます。
   b. [自動リフローを無効にする] チェックボックスをオンにします。

構成可能ワークスペース への移行

従来のワークスペース から 構成可能ワークスペース に移行するには、このトピックの手順に従ってください。

現在 従来のワークスペース を使用していて、構成可能ワークスペース に移行する場合は 、既存の構成のほとんどを引き続き使用できます。ただし、一部の機能は 構成可能ワークスペース に特化した構成にする必要があります。構成には、リストやフォームを使用して移行できるものと、UI Builder ツールを使用して移行できるものがあります。

ワークスペース構成	例
変更なしで 従来のワークスペース と 構成可能ワークスペースの両方で機能する構成	Forms (フォーム)
構成可能ワークスペースとは異なる構成	• リスト • リストのカテゴリー

1 つのワークスペースに対して行われた一部の構成変更が、他のワークスペースにも影響する可能性があることにも注意してください。たとえば、従来のワークスペース の構成に対する変更が 構成可能ワークスペース に影響する可能性があります。構成可能ワークスペース の構成の変更にも同じことが当てはまり、従来のワークスペース に影響する可能性があります。

注: 現在 従来のワークスペースを使用しておらず、構成可能ワークスペースの実装を希望する顧客の場合:

- 構成可能ワークスペースガイド付きセットアップを使用するには、次の場所に移動します。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > 構成可能ワークスペースのガイド付きセットアップ. このカテゴリの [構成] をクリックすると、Configurable Workspace のガイド付きセットアップに移動します。さまざまなガイド付きセットアップカテゴリの情報と手順は、構成可能ワークスペース の新しい実装を設定する場合に役立ちます。
- 詳細については、「ワークスペースの設定」を参照してください。

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

自動翻訳

ワークスペースの機能

このセクションでは、従来のワークスペース の構成を 構成可能ワークスペース に移行するための情報、パラメーター、手順について説明します。

移行する機能を次のリストから選択します。

アクティビティストリーム

ワークスペース アクティビティストリーム の機能については、「構成可能ワークスペース」を参照してください。

アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、完了した作業に関する内部メモを記録できます。UI ビルダー でアクティビティストリームコンポーネントとアクティビティストリーム Compose コンポーネントを構成して、構成可能ワークスペース のアクティビティストリームを設定します。

アクティビティストリームコンポーネントの詳細については、「https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components」を参照し、ネクストエクスペリエンスのコンポーネント のリストからアクティビティストリームを選択してください。

アクティビティストリームに対応したパラメーター

ワークスペース アクティビティストリームは 構成可能ワークスペース のパラメーターと一致しています。

注: 一部の 構成可能ワークスペース コンポーネントパラメーターには、対応する ワークスペース（従来の）パラメーターがありません。

アクティビティストリームと対応するパラメーター

コンポーネント	従来のコンポーネント名	従来のコンポーネントパラメーター名	UIB コンポーネントパラメーター名
アクティビティストリーム	now-activity-stream-connected	テーブル	テーブル
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			title
			view
			showConversationFilter
			showTileAvatar
			showTileIcons
			イベント
			supplemental
			ambChannel
			filterOptions
			timestamp
アクティビティストリームの作成	now-activity-stream-compose-connected	テーブル	テーブル
		sysID	sysID

自動翻訳

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

アクティビティストリームと対応するパラメーター (続く)

コンポーネント	従来のコンポーネント名	従来のコンポーネントパラメーター名	UIB コンポーネントパラメーター名
		isNewRecord	isNewRecord
		フィールド	フィールド
			title
			useTabs

エージェントアシスト

ワークスペース エージェントアシスト機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

エージェントアシストによってエージェントに自動検索結果が提供され、開いているレコードの考えられる解決策が表示されます。構成可能ワークスペースで エージェントアシスト を構成するには、Glide フォームデータソースとコンテキストサイドバーを使用してレコードページを構成します。詳細については、ServiceNow 開発者サイトの「エージェントアシストの概要」を参照してください。

注: コンテンツを表示するために、開発者サイトへのログインが必要になる場合があります。

エージェントアシストのコンテキスト検索の使用の詳細については、次のトピックを参照してください。

- コンテキスト検索
- エージェントアシストの設定

ブランディングとテーマ作成

構成可能ワークスペース のブランディングとテーマ作成について説明します。

ブランディングとテーマ作成を使用すると、 構成可能ワークスペース を自社のブランディングとテーマに合わせてカスタマイズできます。UI ビルダー で 構成可能ワークスペース のブランディングとテーマを構成し、構成可能ワークスペース のブランディングとテーマ作成を実行します。

ブランディングとテーマの詳細については、次のトピックを参照してください。

- ワークスペースエクスペリエンスのブランドとテーマの設定の表示
- テーマビルダーでの ネクストエクスペリエンス の構成
- ネクストエクスペリエンステーマと設定の構成

宣言アクション

ワークスペース 宣言アクションと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

宣言アクションによって、カスタムスクリプトや学習 API を記述せずに、ワークスペース のフォーム、フィールド、リスト、関連リストにカスタム機能が追加されます。宣言アクションには、フォームおよびリストアクション、関連リストアクション、フィールドデコレーターなどがあります。

宣言アクションに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]	アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]

自動翻訳

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

宣言アクションに対応するテーブル (続く)

従来のテーブル名	UIB テーブル名
	UX アドオンイベントマッピング [sys_ux_addon_event_mapping]

宣言アクションを移行するには、カスタム宣言アクションを新しい UXF クライアントアクションタイプに変換してから、対応するアドオンイベントマッピングを定義します。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- 「Customizing your workspace with declarative actions (宣言アクションによるワークスペースのカスタマイズ)」
- フォームの UXF クライアントアクションの作成
- 宣言アクションの用語集
- カスタムプレイブックアクション

関連情報

「Manage actions in UI Builder pages (UI ビルダーページでのアクションの管理)」

宣言アクションへのイベントのバインド

メールコンポーザーとメールビューアー

メールコンポーザーおよびメールビューアーの機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

メールコンポーザー

メールコンポーザーを使用すると、要求者と履行者はメールでやり取りすることができます。

メールコンポーザーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_screen

でのメールコンポーザーの構成 UI ビルダー .

メールビューアー

メールビューアーを使用すると、カスタマーサービスエージェントは エージェントワークスペースでメールを表示できます。

メールビューアーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_screen

でのメールビューアーの構成 UI ビルダー .

フォーム

ワークスペース のフォーム機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

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

自動翻訳

フォームは、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスです。ワークスペースのフォーム構成は、変更しなくても 構成可能ワークスペース で機能しますが、構成が 構成可能ワークスペース に影響する場合があります。

フォームパラメーター

フォームは、ワークスペース のフォームコンポーネントと 構成可能ワークスペース のフォームコンポーネント間で直接マッピングされません。ワークスペース のコンポーネントはフォームにハードコーディングされており、フォームヘッダー、UI アクションバー、アクティビティストリーム、サイドバーなど、フォーム上のすべてがフォームに組み込まれています。構成可能ワークスペース では、これらの機能は個別のコンポーネントです。

フォームヘッダー

ワークスペース のフォームヘッダーと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

フォームヘッダーは、レコードの概要を示すものです。

フォームヘッダーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

ワークスペース のフォームヘッダーを 構成可能ワークスペース に移行するには、構成可能ワークスペース フォームヘッダーの設定に、カスタムフォームヘッダーの手順を追加します。

- 追加のフォームヘッダー構成「CSM/FSM Configurable Workspace ヘッダー構成 (CSM/FSM Configurable Workspace Header Config)」は、すぐに利用できます。
- 従来のフォームヘッダーは変更しなくてもで機能しますが、構成可能ワークスペース の機能に影響を与える可能性があります。
- 追加機能を使用するには、フォームヘッダーコンポーネントを 構成可能ワークスペース に追加します。

詳細については、「構成可能なワークスペースでのフォームヘッダーの設定」を参照してください。

ハイライト

ワークスペース ハイライトと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

ハイライトでは、対象の値のステータスを背景色で視覚的に強調します。選択したステータスによって、ハイライト色が決まります。

ハイライトに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

ハイライトを移行するには、カスタムハイライト表示される値の手順を 構成可能ワークスペース に追加します。

自動翻訳

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

ハイライト表示される値の追加の構成「CSM/FSM Configurable Workspace ハイライト表示された値の構成 (CSM/FSM Configurable Workspace Highlighted Value Config)」は、すぐに利用できます。

- フォームヘッダー内の従来のハイライト表示される値は変更しなくても機能しますが、構成可能ワークスペース の機能に影響を与える可能性があります。
- ハイライト表示される値を追加して、ハイライト表示される値の構成を 構成可能ワークスペース に表示する必要があります

詳細については、「Set up a highlighted value (ハイライト表示される値の設定)」を参照してください。

リスト

ワークスペース のリスト機能と 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

リストビューには、[すべてのタスク (All tasks)]、[オープンなタスク (Open tasks)]、[マイタスク (My tasks)] など、レコードのフィルター済みリストが表示されます。リストカテゴリとフィルター済みリストを設定すると、エージェントは作業する必要のあるレコードをすばやく見つけることができます。構成可能ワークスペース で ワークスペース のリスト設定を構成します。

リストメニュー構成

メニュー構成とは、カテゴリとフィルターで構成されるリストメニューのデフォルト構成を格納するコンテナーのことです。

リストメニューに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
対応するテーブルなし	sys_ux_list_menu_config

リストメニューの設定は、デフォルトで 構成可能ワークスペース に追加されます。リストとリストカテゴリをこの構成に関連付けます。

リストのカテゴリー

リストカテゴリを使用すると、エージェントが作業する必要のあるレコードを見つけることができるように、レコードをグループ化できます。

リストカテゴリに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

リストカテゴリのデータは、新しい UIB テーブルにあります。リストカテゴリの設定の詳細については、「リストカテゴリ」を参照してください。

フィルター済みリスト

フィルター済みリストを使用すると、エージェントがより効率的に作業を行えるように、レコードをグループ化できます。

自動翻訳

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

フィルター済みリストに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list	sys_ux_list

リストフィルターのデータは、新しい UIB テーブルにあります。リストフィルターの設定の詳細については、「リストフィルター」を参照してください。

注: ロールとグループは UIB テーブルで定義され、適用できません。

ロールとアクセス

ロールとアクセスを使用すると、リストフィルターで定義された各リストの対象者を定義できます。

ロールとアクセスに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

ロールとアクセスを移行するには、フィルター済みリストを選択し、対象者を選択します。

UI アクションバー

ワークスペース UI アクションコンポーネントと 構成可能ワークスペース の連携について説明します。

UI アクションには、カスタムボタン、メニューアイテム、およびユーザーロールに基づくフォームへのアクセス制限などがあります。UI アクションバーコンポーネントは、ワークスペース の UI アクションコンポーネントの後継です。

UI アクションバーに対応するテーブル

従来のテーブル名	UIB テーブル名
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

UI アクションを移行するには、UI アクションごとに、構成可能ワークスペース で使用する UI アクションに対応するフォームアクションが必要とされます。

詳細については、「フォームアクションの作成」を参照してください。

従来のワークスペースの設定

エージェントが効率的に問題を発見、処理、解決できるように従来のワークスペースを設定します。

ここでは、エージェントの作業をできるだけ簡単にします。従来のワークスペースを設定するときは、エージェントが作業を完了するために必要なすべてのツールを設定し、無関係なものを排除します。

従来のワークスペース

従来のワークスペースは、クラシック環境を使用して設定および構成されたワークスペースです。これらは、 UI ビルダー のコンポーネントを使用してワークスペースをビルドおよび構成する構成可能ワークスペースとは異なります。構成可能ワークスペースの構築に関する詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

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

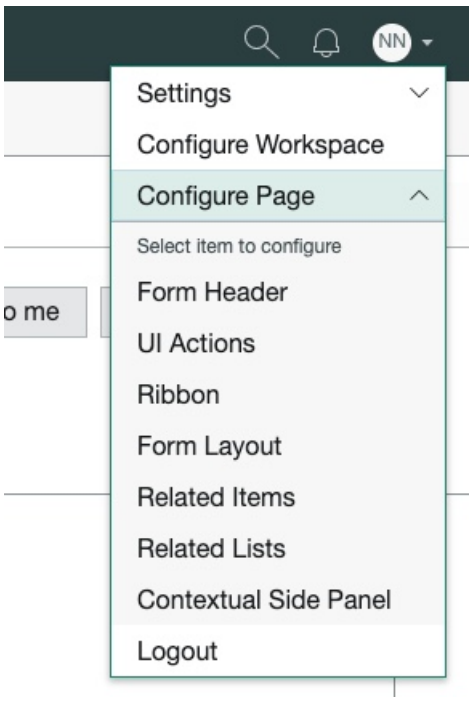
ブラウザー要件

ServiceNow ワークスペースはモバイルデバイスをサポートせず、Orlando リリース以降は Internet Explorer および Microsoft Edge もサポートしません。代わりに、Edge-Chromium または「一般的にサポートされているブラウザーのブラウザー サポート」に記載されている他のサポートされているブラウザーのいずれかMicrosoftを使用してください。詳細については、Now Support の記事「Internet Explorer 11 Performance (Internet Explorer 11 のパフォーマンス) [KB0683275]」を参照してください。

従来のワークスペースコンポーネントを設定するさまざまな方法

従来のワークスペースの構成設定には、次の方法でアクセスできます。

- アプリケーションナビゲーター - アプリケーションナビゲーターを使用して設定ページに移動します。たとえば、 ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > リボンの設定.
- 従来のワークスペース：プロファイル画像の下のメニューに、次のメニューアイテムがあります。



  - ワークスペースの設定：リストのカテゴリ、リストフィルター、ランディングページ、およびエージェントが作成できるレコードタイプを設定できる従来のワークスペースの設定ページを開きます。[ホーム] や [リスト (Lists)] など、画面の左端に表示されるモジュールも設定できます。
  - ページの設定：ページのコンテンツに基づく構成設定へのショートカットを提供します。このオプションは、レコードビューでのみ機能します。

このドキュメントの手順では、アプリケーションナビゲーターを使用します。

従来のワークスペース の設定

従来のワークスペースを次のいずれかの方法で設定します。

- 従来のワークスペースの Guided Setup に従う。

  Guided Setup では、従来のワークスペースの設定に役立つタスクを順を追って説明します。従来のワークスペースガイド付きセットアップを開始するには、次の場所に移動します ワークスペースエクスペリエンス > アクセスできます

自動翻訳

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

- 次のセクションの手順に従います。

  次のセクションでは、ワークスペースコンポーネントの設定方法について、ガイド付き設定より詳しく説明しています。開始するには、のセットアップを開始する 従来のワークスペースに移動します。

注: このガイドのセットアップ手順を完了した後、ワークスペースに固有の追加セットアップ手順がいくつか存在する場合があります。カスタマーサービス管理 (CSM) ドキュメントなどの製品ドキュメントを見直して、それらの手順を完了してください。

のセットアップを開始する 従来のワークスペース

ユーザーロール、グローバル検索、およびサービスカタログを設定して、問題の解決に必要な権限、ソースドキュメント、およびカタログをエージェントに提供します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

これらのセクションでは、一般的なセットアップ手順について説明します。これらのトピックの後には、 ランディングページ、 リストビュー、 およびレコードビューの構成手順があります。

手順

1. 製品のプラグインをアクティブ化します。

   ITSM プラグインはデフォルトで有効です。CSM などの別のワークスペースを使用している場合は、そのワークスペースのプラグインをアクティブ化する必要があります。

   a. 次のように移動する。 システム定義 > プラグイン.

   b. 検索バーに製品名を入力します。

   c. 製品に関連するプラグインの [インストール] をクリックします。

      詳細については、「プラグインを有効にする」を参照してください。

      作成したランディングページでパフォーマンスアナリティクスとレポートを使用する場合は、 パフォーマンスアナリティクス のサブスクリプションを取得してアクティブ化する必要があります。

2. 組織内のユーザーにロールをアサインするには、次の表を使用します。

ロール	説明	ロールを含む
ワークスペースのエージェント [agent_workspace_user]	ワークスペースを使用するために必要です。CSM ロールの itil および sn_esm_agent にもこのロールが含まれています。	なし
ワークスペースリストアドミニストレーター [workspace_list_admin]	リストカテゴリを作成し、フィルター済みリストを作成してアサインするために必要です。これは昇格したロールです。昇格されたロールの詳細については、「 昇格された特権 」を参照してください。	agent_workspace_user

自動翻訳

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

ロール	説明	ロールを含む
ワークスペースアドミニストレーター [workspace_admin]	ワークスペースの構成に必要です。	◦ form_admin ◦ chat_admin ◦ template_editor ◦ ui_action_admin ◦ personalize_form ◦ interaction_admin ◦ workspace_list_admin

3. エージェントが ワークスペースで検索を行うときに使用する情報源を特定します。

   a. 次のように移動する。 ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > 検索ソース.

   b. [新規] をクリックするか、編集する既存のレコードを開きます。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   [検索ソース] フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	検索ソースの名前。この名前は、ワークスペースの検索に検索カテゴリとして表示されます。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
テーブル	検索ソースが関連付けられているテーブル。
条件	検索ソースの条件。

   d. [**Submit** (送信)] を選択します。

4. オプション: グローバル検索を構成します。

   グローバル検索は、エージェントがすべてのレコードを検索できるようにする ワークスペース の上部にあるフィールドです。

   グローバル検索

   a. プロファイル画像をクリックして [設定] メニューを開きます。

   b. [ワークスペースの構成] を選択します。

   c. [グローバル検索データ構成] で、検索アイコン ( ) をクリックして検索構成を指定するか、新しい構成を作成する場合は、[新規] をクリックしてフォームに入力します。

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

自動翻訳

検索コンテキスト構成フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	構成名。
アプリケーション ID	この構成の対象となるアプリケーションの名前。
検索結果の制限	グローバル検索によって返される検索結果の最大数。
提案の制限	エージェントタイプとして表示される先行入力提案の最大数。

d. [グローバル検索ビュー構成] で、検索アイコン ( ) をクリックしてビュー構成を指定するか、新しい構成を作成する場合は、[新規] をクリックしてフォームに入力します。

[グローバル検索構成設定] フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	構成名。
最近のアイテム数	グローバル検索フィールドに表示される、最近選択した検索結果の数。デフォルトは 5 です。
最近の用語数	グローバル検索フィールドに表示される最近検索した用語の数。デフォルトは 5 です。
最近の TTL (日数)	Time To Live は、最近検索した用語と最近選択した検索結果が検索履歴に残る期間 (日数) です。デフォルトは 30 です。
アプリケーション	このグローバル検索のスコープ。通常は、値を [グローバル] のままにします。
ページあたりのタブのドリルダウンアイテム	特定の検索カテゴリの検索結果を表示したときに、一度に表示される検索結果の数。デフォルト値は 25 です。
セクションごとのタブの概要アイテム	セクション別の検索結果に表示されるアイテムの数。デフォルトは 10 です。

e. [**Submit** (送信)] を選択します。

f. ワークスペースフォームに戻ったら、[検索を有効にする] チェックボックスをオンにして、設定した検索パラメーターを使用します。

(Optional) ワークスペースフォームのすべてのパラメーターを有効にするには、[アクティブ] チェックボックスもオンにする必要があります。

g. **[Update** (更新)] をクリックします。

注: ユーザーが情報にアクセスできないようにアクセス制御リスト (ACL) が構成されている場合、検索結果にはセキュリティ上の制約に関するメッセージが表示されます。ACL ルールを使用してアクセスを制限する方法の詳細については、「アクセス制御リストのルール」を参照してください。

h. オプション: 必要に応じて、グローバル検索結果数を非表示 にします。

5. オプション: サービスカタログをワークスペースに関連付け、アイテムを追加します。

自動翻訳

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

(Optional) サービスカタログには、キーボード、デスクチェア、電話など、エージェントが要求者に送信できるアイテムが一覧表示されます。ワークスペースの実装では、エージェントにサービスカタログへのアクセス権が必要な場合と不要な場合があります。サービスカタログを ワークスペースに関連付けると、すべてのエージェントがアクセスできます。サービスカタログを ワークスペース に追加する方法、またはカタログにアイテムを追加する方法の詳細については、以下を参照してください。 のアサイン サービスカタログ 移動先 ワークスペース. エージェントは通常、コンテキストサイドパネルのサービスカタログを使用して、要求者の問題を解決します。

次のタスク

- 必要に応じて、会社のロゴと色を使用して ワークスペースをブランディング します。
- エージェントがサービスカタログを使用してアイテムを要求者に送信する場合は、 ワークスペースにサービスカタログをアサインします。
- ランディングページを設定します。これは、エージェントがワークスペースを開いたときに通常表示されるページです。

ワークスペースのブランド化

会社のロゴと最大 2 つのブランド色を使用して、ワークスペースの外観をカスタマイズします。

始める前に

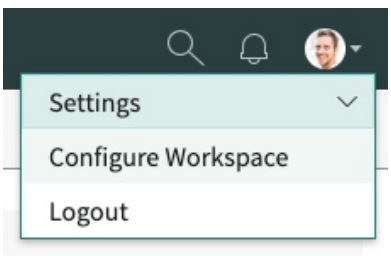
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

ServiceNowロゴを会社のロゴに置き換え、会社の色を使用してワークスペースの外観をブランド化できます。

手順

1. ブランド化するワークスペースを開きます。
   - 既に開いているワークスペースをブランド化するには、プロファイル画像をクリックして [ワークスペースの構成] を選択し、[設定] メニューを開きます。

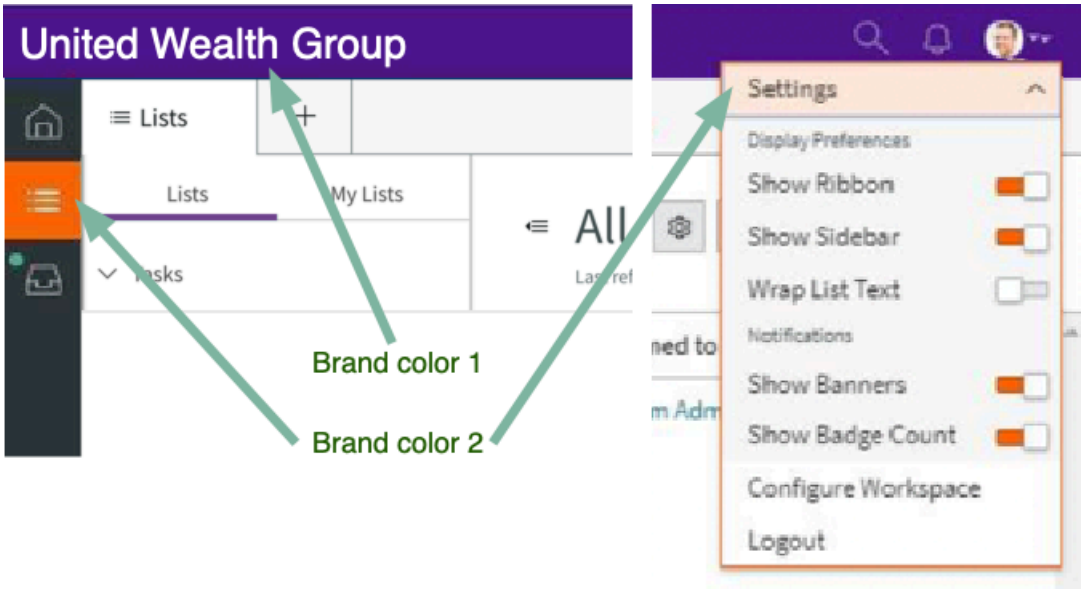


   - 次のように移動する。 職歴 > アドミニストレーション > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
2. [ワークスペース] フォームで、[ブランドカラー **1**] と [ブランドカラー **2**] の色値として #FFFFFF 形式を使用して 16 進数を入力します。

   ブランド色 **1** は、 ワークスペースの上のブランディングバーの色を指定します。ブランドカラー **2** は、[設定] メニューの見出しと、ホーム( )とリスト( )のアイコンを含む左側のペインに表示されます。 ワークスペース は、場所によって異なる色の濃さを自動的に適用します。

自動翻訳

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



注: 一部のブランド色の組み合わせでは、ワークスペースインターフェイスの一部が判読できなくなるか、アクセシビリティ要件が満たされない場合があります。色の組み合わせに関するガイダンスについては、 Color Safe などのサイトを参照してください。

3. カスタムロゴの画像をアップロードするには、[カスタムロゴ] の横にある [クリックして追加] をクリックします。

   画像は 120 KB 以下にする必要があります。高さ 24 ピクセル、最大幅 400 ピクセルで表示されます。サポートされているファイルタイプには、次のものがあります。`jpg`、`.png`、`.BMP`、`.gif`、`.jpeg`、`.ico`、および `.svg`です。

4. オプション: 元の色と ServiceNow ロゴに戻すには、[ブランドカラー **1**] と [ブランドカラー **2**] に指定された色を削除し、アップロードした画像を削除します。

次のタスク
エージェントのランディングページを設定します。これは、エージェントがワークスペースを使用するときに最初に表示されるページです。

ワークスペースへの サービスカタログ のアサイン

サービスカタログワークスペースにアサインして、エージェントがカタログアイテムを検索して注文し、顧客の要求を実行できるようにします。

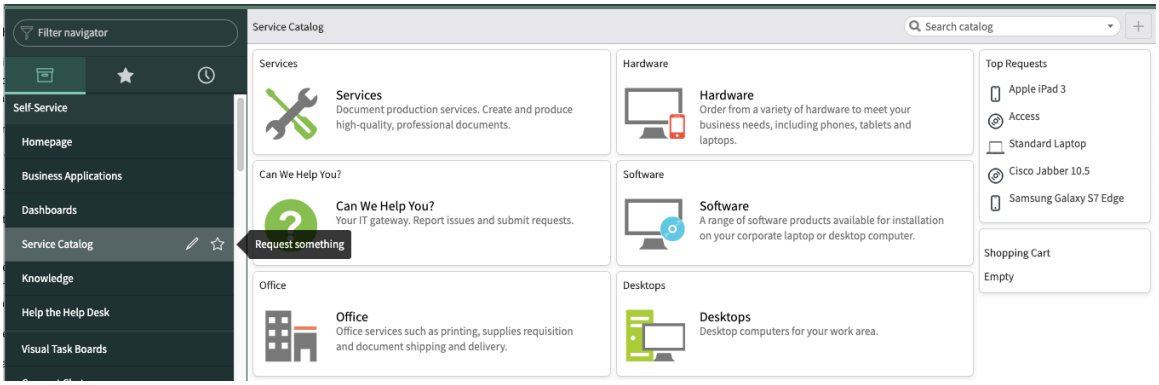
サービスカタログ内のカタログアイテムの概要:概要と変数の作成および定義方法。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
サービスカタログを使用すると、エージェントはアイテムを注文して顧客の要求を満たすことができます。次の画像は、エージェントがサービスカタログから注文できるアイテムのカテゴリを示しています。

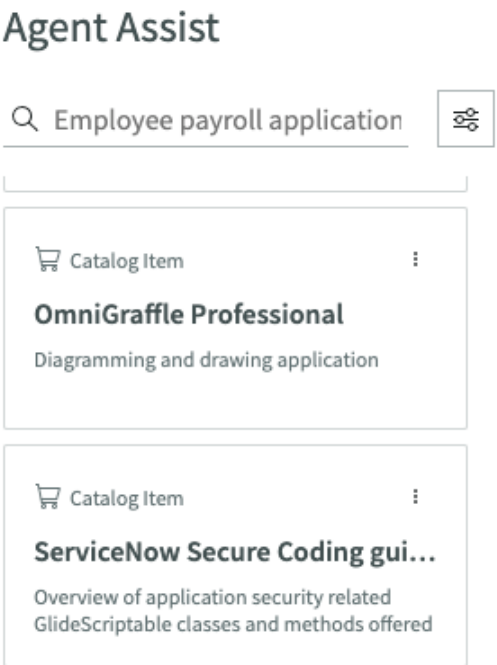
自動翻訳

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



サービスカタログを作成し、エージェントがアクセスする必要があるアイテムのみを入力できます。サービスカタログの作成については、「 サービスカタログ 」を参照してください。

カタログアイテムはエージェントアシストの推奨事項に表示できます。



この画像は、エージェントアシストの推奨ソリューションとして 2 つのカタログアイテムを示しています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. ポータル **(Service Workspace** ポータルなど) をクリックします。

   または、新しいポータルを作成することもできます。詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。

3. 関連リストで、[カタログ] タブをクリックし、 カタログ (サービスカタログなど) をクリックします。
4. オプション: [カタログ] フォームで、[アクティブ] チェックボックスをオンにしてカタログをアクティブにします。
5. オプション: 関連リストの [カテゴリ] タブをクリックして、カタログ内のアイテムのカテゴリを表示します。

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

6. オプション: 関連リストで、[カタログポータルページ] タブをクリックし、カタログページを設定します。
詳細については、「 カタログポータルページの設定 」を参照してください。
7. オプション: 関連リストで [サイト] タブをクリックし、コンテンツ管理システム (CMS) サイト内でサポートされるカタログを選択します。

   (Optional) 組織で CMS とサービスカタログを使用する場合は、サポートするカタログを選択できます。詳細については、「 CMS サイトでカタログを管理する 」を参照してください。
8. オプション: 関連リストで、[カタログアイテム] タブをクリックしてカタログ内のアイテムを表示します。
9. オプション: カタログにアイテムを追加するには、[新規] をクリックします。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   ポータルカタログの新規レコードフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	アイテムの名前。
カタログ	アイテムが追加されるカタログ。
カテゴリ	アイテムのタイプ (オフィス、ソフトウェア、ラップトップなど)。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
[Active (アクティブ)]	アイテムをカタログに表示するように切り替えます。

   b. 関連リストで、[アイテムの詳細] タブをクリックし、アイテムの簡単な説明と詳細な説明を入力します。

   c. 関連リストで、[画像] タブをクリックしてアイテムの画像をアップロードします。

   d. 関連リストで、[価格設定] タブをクリックしてアイテムの価格を入力します。

   e. オプション: **[Try it]** をクリックして、アイテムがカタログにどのように表示されるかを確認します。

   f. [**Submit** (送信)] を選択します。
10. **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク
エージェントのランディングページを設定します。これは、通常、ワークスペースを使用するときに最初に表示されるページです。

ワークスペースでグローバル検索結果数を非表示にする

ワークスペースのグローバル検索で検索結果数の表示を無効にします。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
ワークスペースのグローバル検索では、クエリに一致するレコードの合計数を反映した結果数が表示されます。セキュリティ上の理由から、一致するレコードにエンドユーザーがアクセスできない場合があり、そうしたユーザーに対してはグローバル検索結果数が不正確になります。ユーザーの混乱を避けるために、ワークスペースのグローバル検索結果数を非表示にすることができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > すべてのワークスペース.
   [ワークスペース] リストが開き、各ワークスペースのレコードが表示されます。
2. リストレイアウトを構成し 、選択したフィールドのリストに [検索結果数を非表示] フィールドを追加します。
   [検索結果数を非表示] フィールドが [ワークスペース] リストに表示されます。
3. **Agent Workspace** アプリケーションを選択します。
4. リストエディターを使用して 、グローバル検索結果数を非表示にする各ワークスペースの [検索結果数を非表示 **(Hide Search Results Count**)] フィールドの値を **true** に設定します。

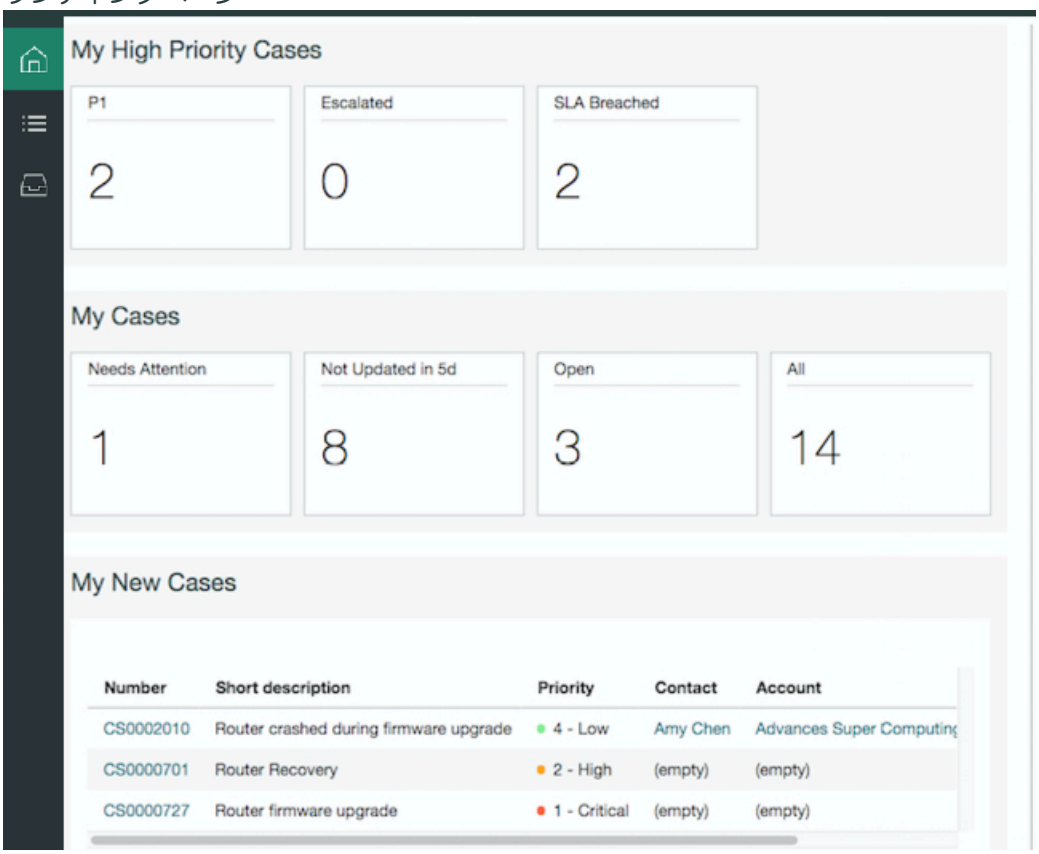
従来のワークスペースのランディングページの設定

従来のワークスペースで提供されていたランディングページを設定するか、空のページからランディングページを作成して、解決する必要のある問題をエージェントに表示します。

ランディングページは、エージェントがワークスペースを開いたときに表示されるページです。一般的に、次のものが含まれます。

- パフォーマンスアナリティクス と レポート (PAR) の可視化とウィジェット (オープンな問題の数など)
- レコードリスト (エージェントにアサインされているすべてのレコードなど)

ランディングページ



自動翻訳

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

どのワークスペースにも、少なくとも 1 つのランディングページが必要です。次のいずれかを実行できます。

- 提供されたランディングページを使用するか、ランディングページを変更します。
- 従来の User Interface Builder (UI ビルダー) を使用して、空のページからランディングページを作成します 。従来の UI ビルダー を使用して、ランディングページを構築できます。新しい UI ビルダー を使用すると、構成可能ワークスペースを構築でき、CSM とのみ互換性があります。新しい UI ビルダー に関する詳細については、「UI Builder 」を参照してください。

ランディングページ向け **Domain Separation**

Domain Separation では、ランディングページで次の機能が有効になります。

- ランディングページの作成：ドメインセパレーションされたランディングページを作成できます。Domain Separation により、ランディングページで特定のドメインの設定を上書きできます。

  注: Macroponent はドメインセパレーションされていません。Macroponent に加えられた変更は、この参照フィールドに格納されている値を使用するすべてのランディングページに影響します。

- サブドメインのランディングページの編集：サブドメインを変更するには、編集するドメインにコピーを作成し、新しいランディングページを編集する必要があります。

  グローバルに設定されているサブドメインのランディングページを編集できます。サブドメインのランディングページを編集すると、コンポーネント内の名前または要素を変更できます。変更内容はグローバルランディングページに保存されます。ランディングページの定義が変更され、ドメインは影響を受けません。

ワークスペースのカスタムランディングページの作成

エージェントのカスタムランディングページを作成するには、User Interface Builder (UI ビルダー) を使用します。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

UI Builder の概要

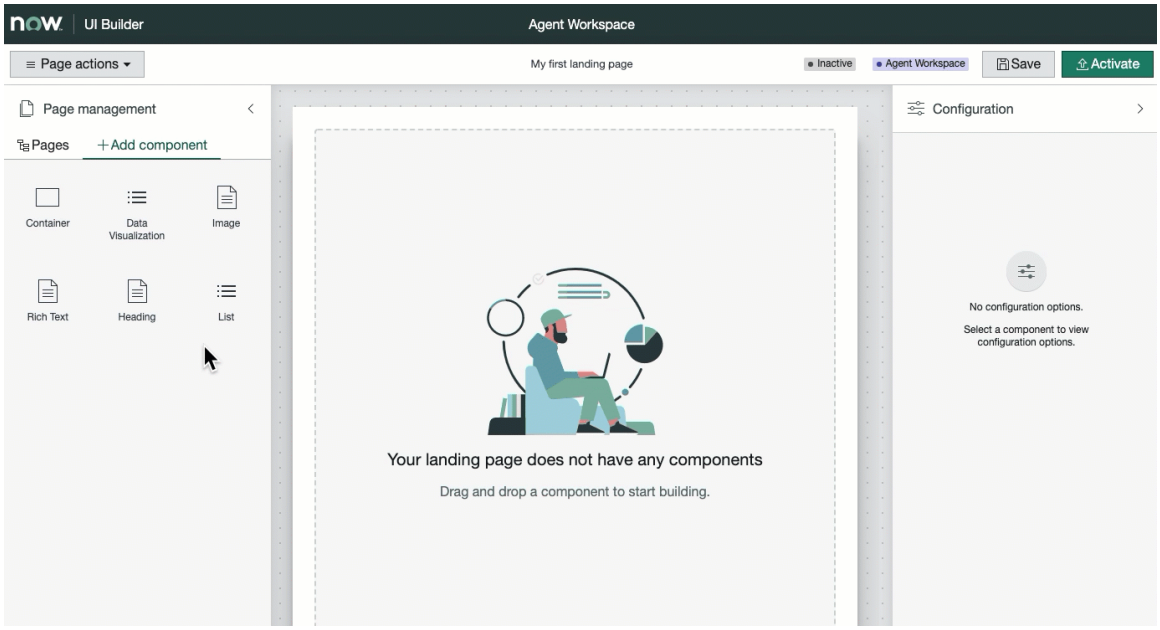
UI ビルダー は、ワークスペースコンポーネントを配置してカスタムランディングページを作成できるドラッグアンドドロップツールです。ページを構築するために必要なことは次のとおりです。

注: 従来の UI ビルダーでは、カスタムランディングページのみを作成できます。構成可能ワークスペースを構築するには、「UI Builder 」を参照してください。

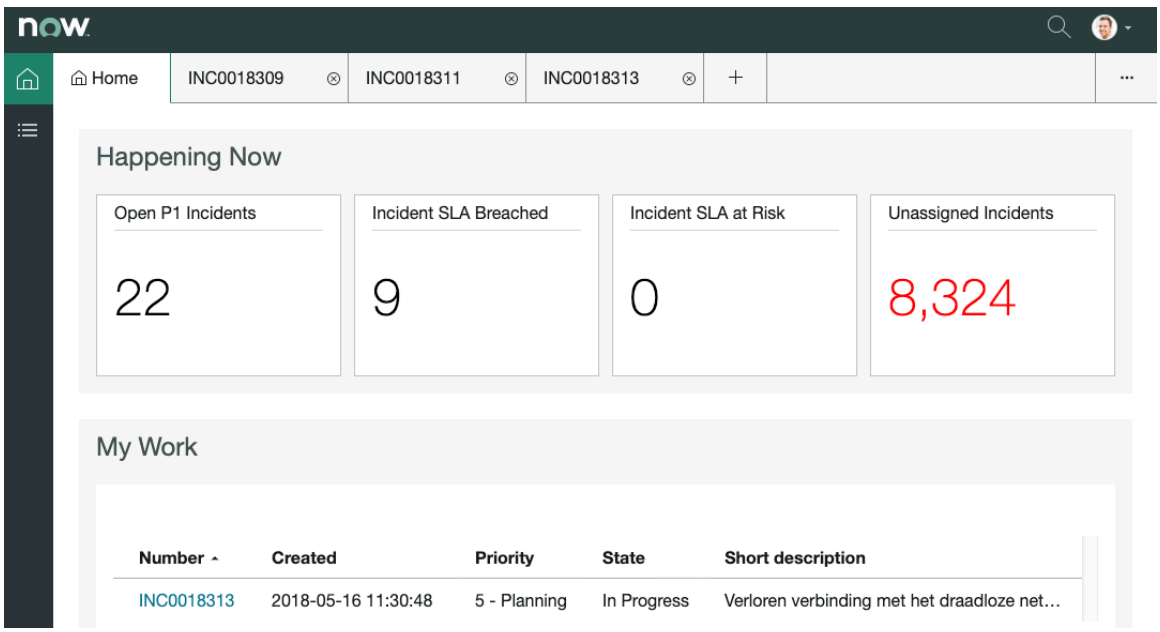
1. [ページ管理 (Page management)] ペインの **[+** コンポーネントを追加] タブから、UI ビルダー の中央にある [ステージ] ペインにコンポーネントをドラッグします。
2. ステージにドラッグした各コンポーネントを選択します。次に、[構成] ペインで、選択した各コンポーネントの構成値を入力します。

自動翻訳

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



コンポーネントを追加、削除、およびグループ化して、ワークスペースを開いたエージェントに表示したい重要な情報が記載されたランディングページを作成できます。



プラグイン

UI ビルダー には com.sn_ui_builder プラグインが必要です。これは、新規およびアップグレードされたインスタンスにデフォルトで付属しています。

作成するランディングページで パフォーマンスアナリティクス と レポート を使用する場合は、必ず Performance Analytics プラグインを有効化してください。Orlando 以降の新しいインスタンスではデフォルトでアクティブとなっていますが、アップグレードされたインスタンスではアクティブではありません。

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

制約

- UI ビルダー ランディングページのドメインセパレーションは、ワークスペースの場合と同じです。
- UI ビルダー はモバイルプラットフォームでは機能しません。
- コンポーネントは相互に通信できません。

次のステップ

次を使用： のチュートリアルに慣れるためのものです UI ビルダー.

UI ビルダー ランディングページのチュートリアル

従来を使用してカスタム ランディング ページを作成する方法について説明します UI ビルダー

始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

このタスクは、ランディングページの作成のみが可能な従来の UI ビルダー に関連しています。新しいバージョンの UI ビルダーを使用して、構成可能なワークスペースを作成します。詳細については、「UI ビルダー 」を参照してください。

必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて

ランディングページを作成する前に、既存のランディングページを調べて、 UI ビルダー がどのように機能するかを見てみましょう。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックして開きます。
2. 開いたページが編集可能でない場合は、[**here**] リンクをクリックします このレコードを編集するには ここをクリックして ページを編集可能にします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. [ページ管理] ペインの [ページ] タブで、[インシデントの概要] ランディングページをクリックします。

   このランディングページは [ステージ] ペインに表示されます。[Configuration] ペインの上にある **[Status**] フィールドと [**Application**] フィールドに注目してください。アクティブステータスは、ランディングページが現在使用されていることを意味します。[アプリケーション] フィールドには、ランディングページが ITSM エージェントワークスペースによって使用されていることが示されています。クリックした場合:

   - 非アクティブにすると、ステータスが 非アクティブ に変わり、ランディングページがワークスペースに表示されなくなります。

     [非アクティブ化] ボタンは [アクティブ化] ボタンに置き換えられ、ワークスペースでランディングページを公開できるようになります。

     通常、ランディングページは作業中に非アクティブ化します。たとえば、現在のランディングページを更新するには、次のようにします。

自動翻訳

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

a. 現在のランディングページを複製します。

b. 非アクティブ状態で作業します。

c. 更新されたバージョン をアクティブにします。

d. 元のバージョンを 非アクティブにします。

- [保存] ボタンをクリックすると、ランディングページに加えた変更がすべて保存されます。ステータスが次の場合:
  - アクティブの場合、変更はすぐにワークスペースに表示されます。
  - 非アクティブの場合、変更は保存されますが、公開されません。

5. コンポーネントをクリックし、[構成] ペインで構成パラメーターがどのように変化するかを確認します。
6. [今すぐ発生] をクリックします。

   コンテナが 4 つの小さなコンポーネントの周囲に見えるようになります。[今すぐ発生] はコンテナーのラベルです。[**Label**] の下の [Configuration] ペインを確認します。コンテナは、他のコンポーネントをグループ化する方法です。

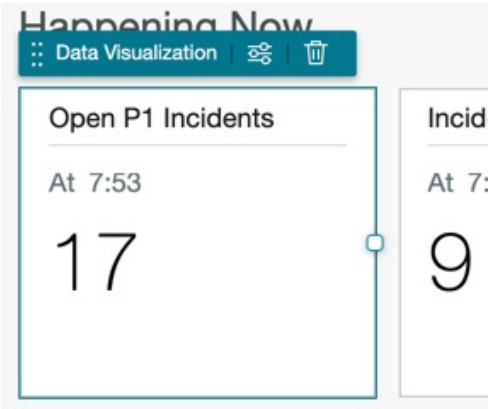
7. コンテナをハイライト表示したまま、[**Show border**] スライダーを右にスライドします。

   コンテナを示す境界線が表示されます。

8. [折りたたみ可能] スライダーを右にスライドします。

   キャレットアイコン ( ) がコンテナの上に表示されます。エージェントはキャレットをクリックして、コンテナとその中のすべてのものを折りたたむことができます。

9. [構成] ペインの右上にある右矢印 (>) をクリックしてペインを折りたたみます。
10. [ステージ] ペインで、コンテナをクリックし、その構成アイコン ( ) をクリックします。



[構成] ペインが再び開きます。

また、コンポーネントをドラッグするために使用できる移動アイコン(コンポーネント)も表示されます。まだやめてください。

[構成] ペインの [折りたたみ] スライダーは、コンテナが折りたたまれた状態で開始し、エージェントがコンテナを展開するためにクリックできる下向き矢印 ( ) として表示されることを意味します。

インターフェイスのさまざまな部分の使用方法を確認したので、ランディングページを作成する方法を見てみましょう。

自動翻訳

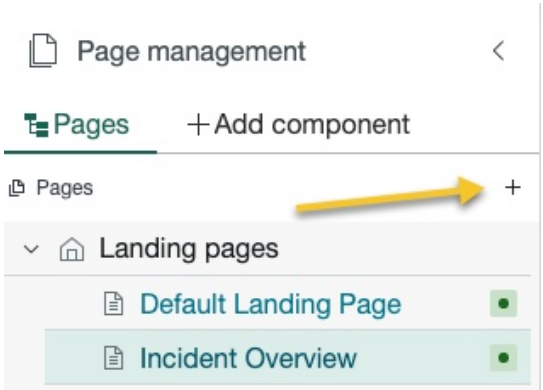
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

新しいランディングページの作成チュートリアル

新しいランディングページを作成します。

手順

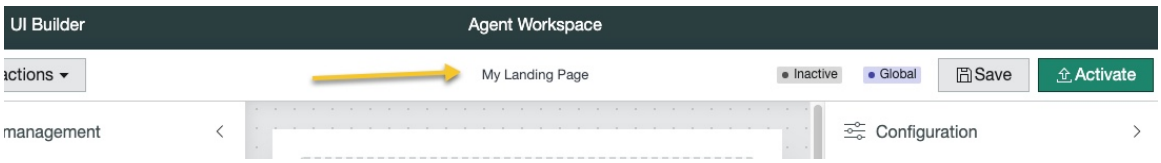
1. [ページ] タブで、プラスアイコン (+) をクリックして新しいランディングページを開きます。



クリックして新しいページを作成することもできます ページアクション > **+** 新規ページ.

2. [では、このページの一般的な情報を取得しましょう] モーダルで、ランディングページの名前を入力して、[ランディングページの作成] をクリックします。

このタイトルはステージの上に表示されますが、ランディングページには表示されません。



コンポーネントの追加と構成のチュートリアル

ランディングページにコンポーネントを追加および構成します。

手順

1. **[+** コンポーネントを追加] タブをクリックし、画像コンポーネントを [ステージ] ペインにドラッグします。

画像のパラメーターが [構成] ペインに表示されます。

2. データ可視化コンポーネントを画像のはるか下にドラッグアンドドロップします。

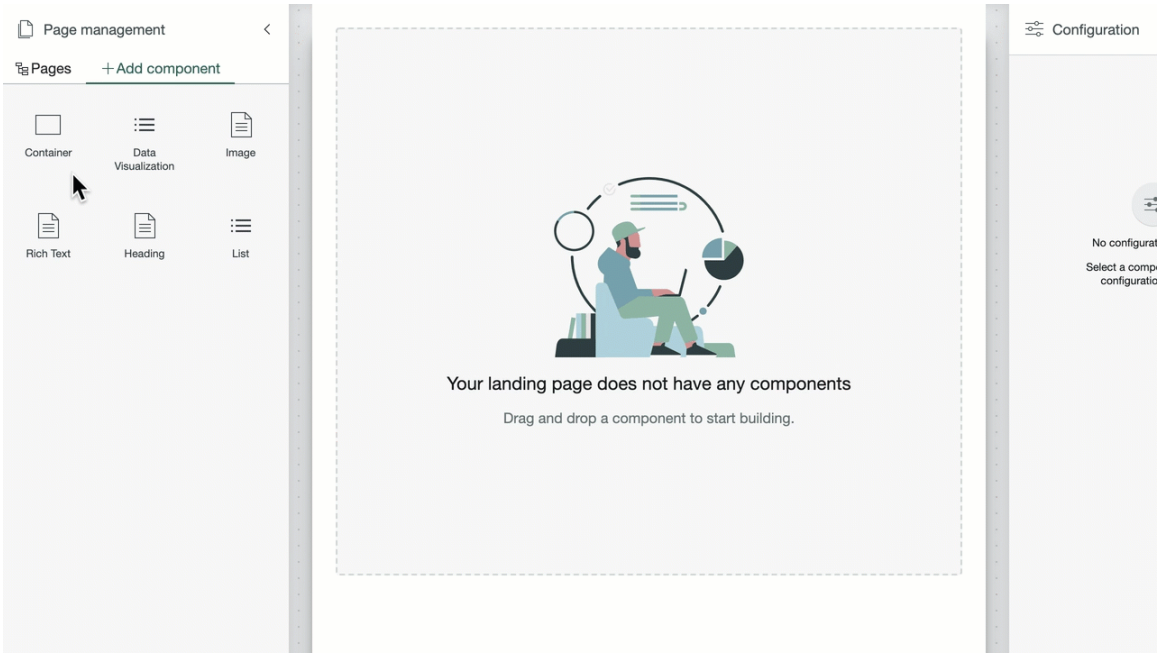
コンポーネントは [ステージ] ペインに表示されません。

3. データ可視化コンポーネントを画像コンポーネント上にドラッグしますが、ドロップしないでください。
データビジュアル化コンポーネントを画像コンポーネントの端の周りに移動します。

自動翻訳

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

データビジュアル化コンポーネントを画像コンポーネント上に移動すると、画像コンポーネントの側面がハイライト表示されます。



4. データの可視化コンポーネントを画像の左側に持ってドロップします。

   データビジュアル化コンポーネントは、画像コンポーネントの左側に表示されます。

5. データ可視化コンポーネントの上にある移動アイコン ( ) をクリックしてつかみ、画像コンポーネントの下端にドラッグしてドロップします。

   これで、ランディングスペースでコンポーネントを移動する方法がわかりました。データ可視化コンポーネントが空白です。見えるように塗りつぶしましょう。

6. [構成] ペインの [レポート] フィールドに「`incident`」と入力します。

   使用可能なエントリの先行入力リストが表示されます。

7. リストで [優先度別のオープン中のインシデント] をクリックします。
   そのレポートがコンポーネントで開きます。

8. [構成] ペインで [優先度別のオープンインシデント] を削除し、[**PA** ウィジェット] フィールドに「incident」と入力します。
   使用可能なエントリの先行入力リストが表示されます。これらのエントリは パフォーマンスアナリティクス (PA) ウィジェットです。

   コンポーネントに配置できるデータ可視化は 1 つだけです。したがって、レポートまたは PA ウィジェットのいずれかを表示できますが、両方を表示することはできません。レポートと PA ウィジェットの両方のエントリを入力すると、レポートのみが表示されます UI ビルダー 。

   これで、ランディングページにコンポーネントを追加および配置する方法がわかりました。次に、それらをグループ化する方法を見てみましょう。

コンポーネントのグループ化と配置のチュートリアル

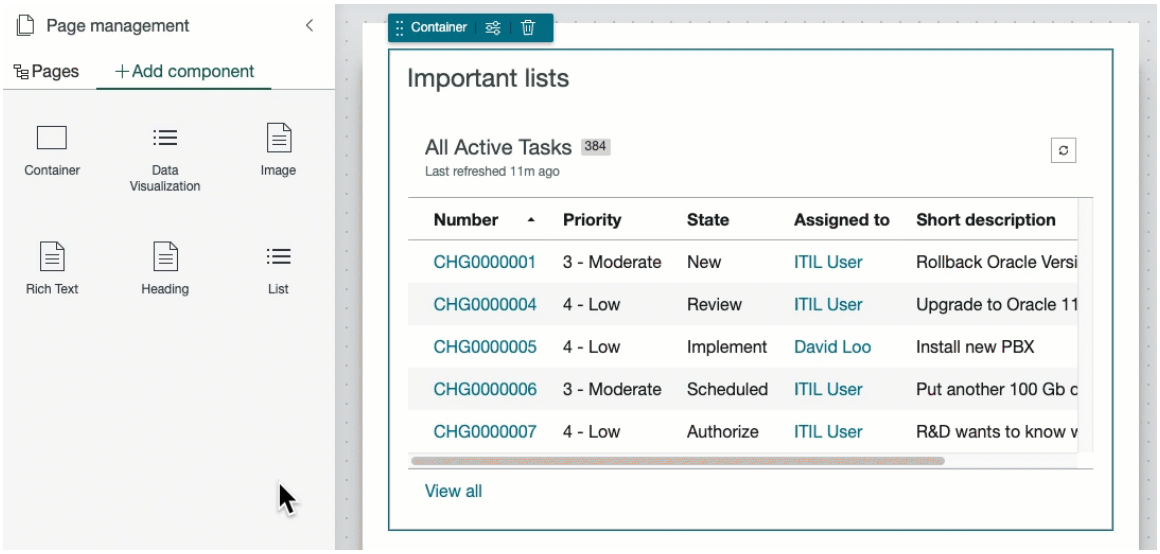
ランディングページでコンポーネントをグループ化して配置します。

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

手順

1. [ページアクション] をクリックし、[ページの削除] を選択して、削除を確認します。
2. データ可視化コンポーネントを選択し、ゴミ箱をクリックしてから、コンポーネントの上にある削除チェックマークアイコン (コンポーネント) をクリックして削除します。
   これで、ランディングページのコンポーネントが削除されました。必要に応じて、画像コンポーネントを削除することもできます。
3. コンテナコンポーネントを [ステージ] ペインにドラッグします。
4. [コンポーネント] ペインで、コンテナの [ラベル] フィールドに値を入力し、[境界線を表示] スライダーを右に押して、コンテナが表示されるようにします。
5. [ラベル] フィールドで、コンテナにタイトルを追加します (例:重要なリスト)。
6. リストコンポーネントをコンテナにドラッグします。
7. [コンポーネント] ペインの [テーブル] フィールドに、レコードリストの取得元のテーブルの値 (`incident` など) を入力します。
8. 別のリストコンポーネントをコンテナにドラッグします。

   リストはコンテナの内部または外部にドロップできます。コンテナ内にドロップします。



9. [コンポーネント] ペインの [テーブル] フィールドに、レコードリストの取得元である別のテーブル (タスクなど) の値を入力します。

   これで、コンテナコンポーネント内にリストを説明するラベルが付いた 2 つのリストコンポーネントが作成されました。

10. コンテナの内外でコンポーネントの追加を続け、移動アイコン( )を使用してコンポーネントをドラッグして、コンポーネントの追加、削除、移動、グループ化に慣れさせます。
11. **[Save** (保存)] をクリックします。

    実際のランディングページを作成する場合は、[アクティブ化] もクリックします。このチュートリアルでは実際のランディング ページを作成していないため、このプラクティス ランディング ページを削除しましょう。

ランディングページの削除チュートリアル

ランディングページを削除します。

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

自動翻訳

手順

1. [ページ] タブで、ランディングページを選択します。
2. [ページアクション] で、[ページを削除] をクリックします。

次のタスク
UI ビルダー の使用方法を理解しました。最初のランディングページを作成する準備ができました。

UI ビルダー でのカスタムランディングページの作成

カスタムランディングページを作成して、エージェントが実行できる重要なタスクを表示します。

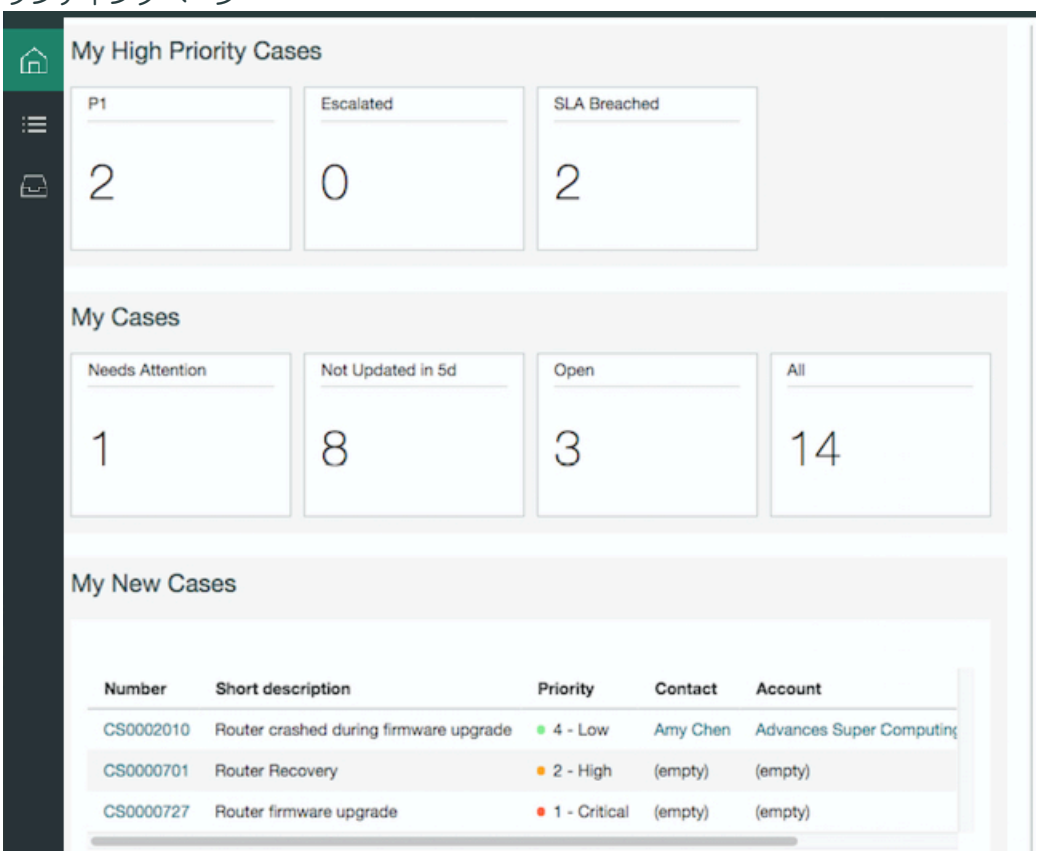
始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて
ランディングページは、ワークスペースのエージェントの最初に表示されるビューです。エージェントが最も重要なタスクの作業を開始できるように、必要最小限の情報をランディングページに入力します。インスタンスには少なくとも 1 つのランディングページが必要です。

ランディングページ

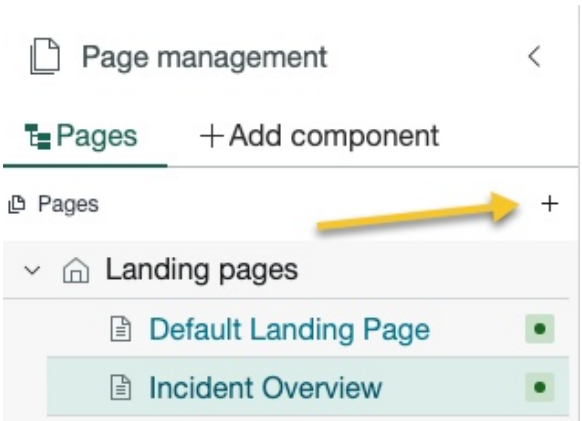


自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
2. 開いたページが編集できない場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] リンクをクリックします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. ランディングページを作成するには、次のいずれかを実行します。

実行するタスク	手順
コンポーネントなしで始めるランディングページの作成	**a.** [ページアクション]をクリックし、[+新規ページ] を選択します。 [ページ] タブのプラスアイコン (+) をクリックすることもできます。  **b.** モーダルの [ランディングページ名の入力 **(Enter the name of your landing page)]** に新しいランディングページの名前を入力します。 **c.** [アプリケーション] フィールドで、この新しいランディングページを表示するアプリケーションを指定します。 **d.** [保護] フィールドで、ポリシーを指定します。 なし：誰でもランディングページを表示および変更できます。読み取り専用：誰でもランディングページを表示できますが変更はできません。保護：自分以外の誰もランディングページを表示および変更ができないようにします。これらすべてのオプションで、ページ作成者はランディングページを表示および変更できます。
新しいランディングページの開始点として使用するランディング場所をコピー	**a.** [ページ] をクリックし、コピーするランディングページをクリックします。 **b.** [ページアクション]をクリックし、[ページをコピー] を選択します。 **c.** モーダルの [ランディングページ名の入力 **(Enter the name of your landing page)]** に新しいランディングページの名前を入力します。 **d.** [アプリケーション] フィールドで、この新しいランディングページを表示するアプリケーションを指定します。

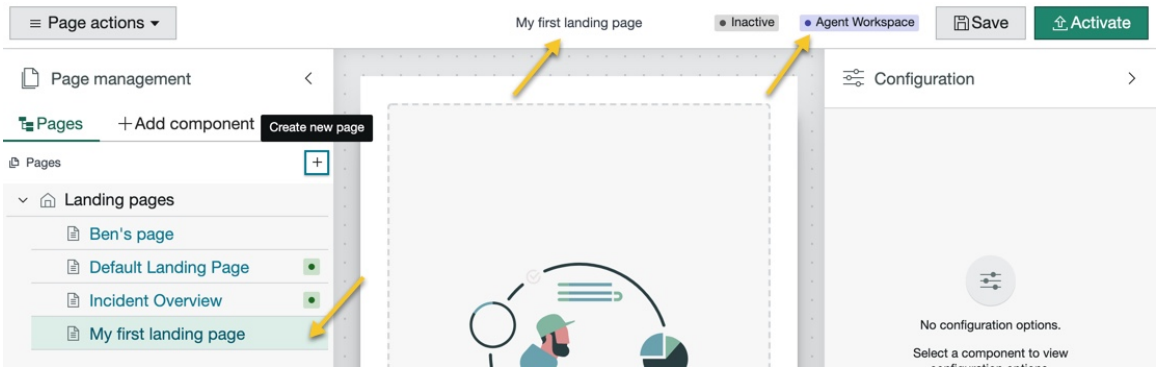
自動翻訳

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

実行するタスク	手順
	e. [保護] フィールドで、ポリシーを指定します。 なし：誰でもランディングページを表示および変更できます。読み取り専用：誰でもランディングページを表示できますが変更はできません。保護：自分以外の誰もランディングページを表示および変更ができないようにします。これらすべてのオプションで、ページ作成者はランディングページを表示および変更できます。 **f.** [コピーを作成] をクリックします。

5. [保存] をクリックします。

Example:
次の例では、[ランディングページ名の入力 **(Enter the name of your landing page)**] の値として `[My first landing page]`、[アプリケーション] の値として `[Agent Workspace]`が表示される 2 か所を確認できます。



次のタスク
ランディングページを作成したので、コンポーネントを追加できます。

UI ビルダー でランディングページにコンポーネントを追加

コンポーネントを [ステージ] ペインにドラッグアンドドロップして、ランディングページを作成します。

始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

- ランディングページを作成しておく必要があります。
- 必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて

コンポーネントをランディングページに追加するには、**[+** コンポーネントを追加] タブから [ステージ] ペインにコンポーネントをドラッグアンドドロップします。

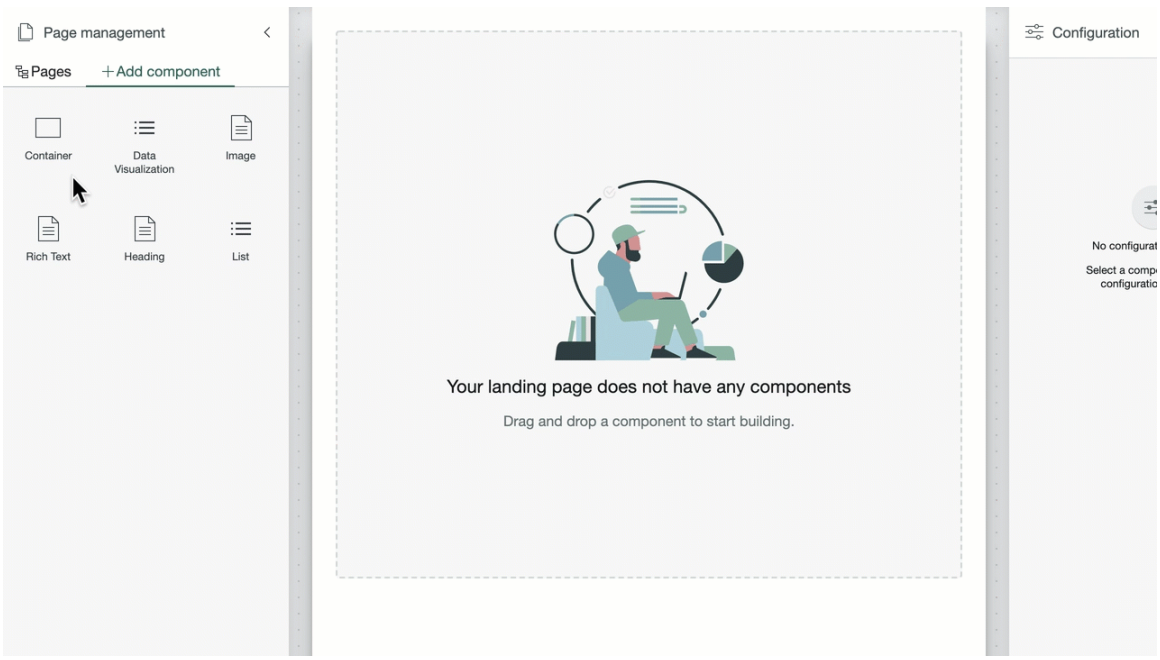
自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックして開きます。
2. 開いたページが編集できない場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] リンクをクリックします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. [ページ管理 (Page management)] ペインの [ページ] タブで、コンポーネント追加先のランディングページをクリックします。
5. **[+** コンポーネントを追加] タブをクリックして、ランディングページに追加できるコンポーネントのリストを開きます。
6. **[+** コンポーネントを追加] タブから [ステージ] ペインにコンポーネントを 1 つずつドラッグして、コンポーネントを追加します。

   コンポーネントをドラッグする場合は、最初にコンポーネントをクリックして選択します。コンポーネントが選択されると、コンポーネントの周囲にボックスが表示されます。コンポーネントを [ステージ] ペインにドロップするときは、必ずランディングページに既に存在するコンポーネントをポイントしてください。コンポーネントをドロップできる場所がハイライト表示されます。ドラッグアンドドロップの詳細については、「tutorial (チュートリアル)」を参照してください。



   次のコンポーネントを追加できます。

   - コンテナ：他のコンポーネントを入れてグループ化できるコンテナ (見出しや 2 つのデータ可視化レポートなど)。詳細については、次を参照してください。 のコンテナコンポーネント UI ビルダー.
   - レポート/PA ウィジェット：Performance Analytics と レポート の可視化。これらの値は定期的に更新できます。詳細については、「 Data visualization component (データ可視化コンポーネント) 」を参照してください。
   - 画像：画像。詳細については、次を参照してください。 の画像コンポーネント UI ビルダー.
   - リッチテキスト：ランディングページの任意の場所で使用する文字列。詳細については、次を参照してください。 のリッチテキストコンポーネント UI ビルダー.

自動翻訳

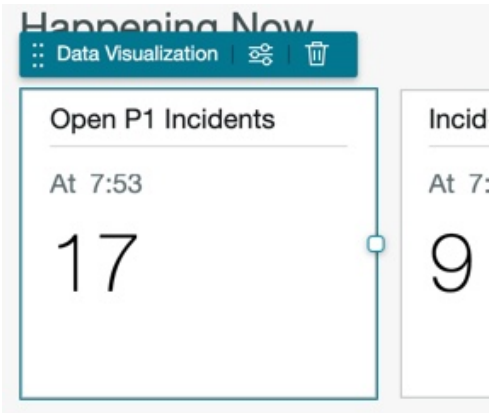
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- データの可視化：新しいレポート可視化、および既存のレポートとウィジェットの可視化。これらの値は定期的に更新できます。詳細については、「Container component in UI Builder (UI Builder のコンテナコンポーネント)」を参照してください。
- 見出し：ランディングページのタイトルとして使用する文字列。詳細については、次を参照してください。 の見出しコンポーネント UI ビルダー.
- リスト：単一のテーブルから抽出したレコードリスト。詳細については、次を参照してください。 のリストコンポーネント UI ビルダー.

7. オプション: ランディングページからコンポーネントを削除するには：

   a. コンポーネントをクリックし、表示されるゴミ箱アイコン ( ) をクリックします。

   (Optional)

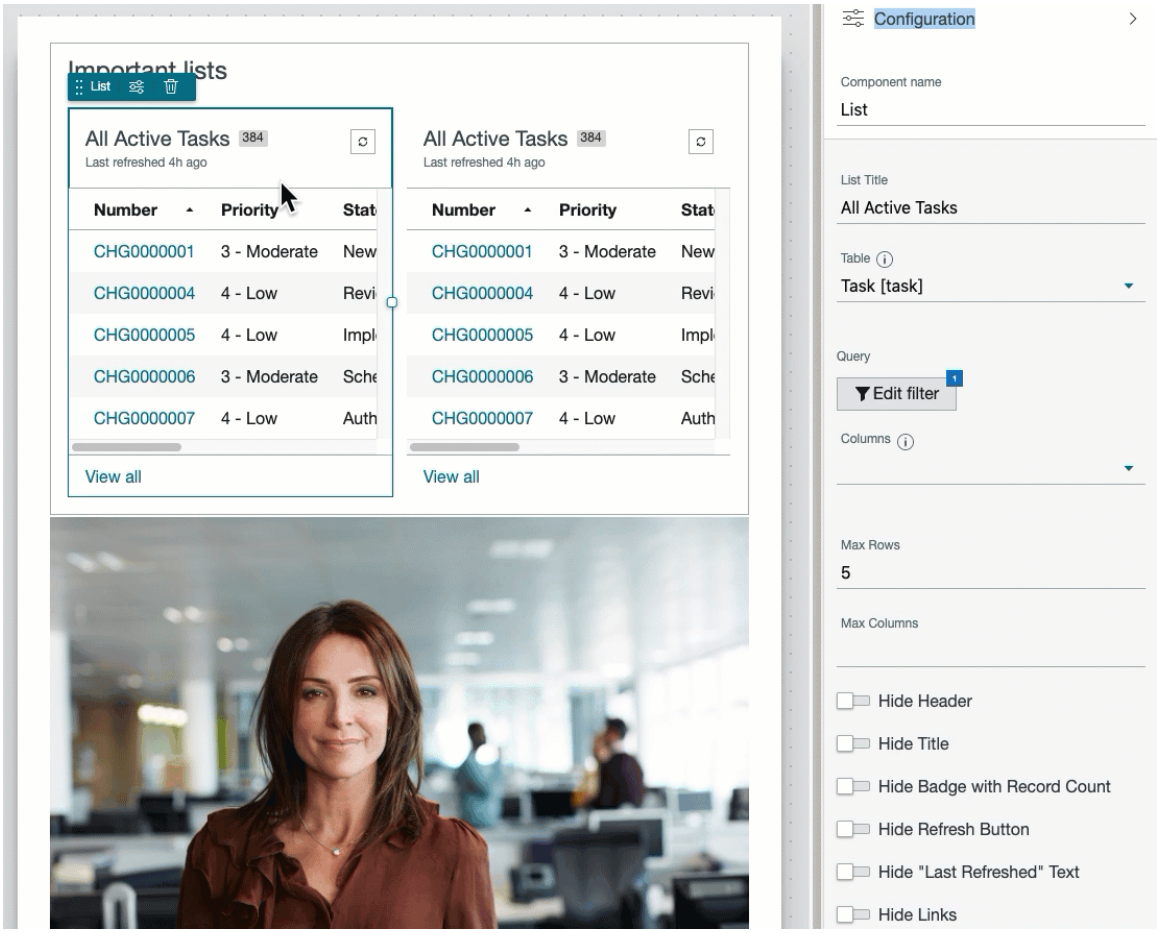


   b. [要素を削除しますか？] ポップアップウィンドウで、チェックマークアイコン ( ) をクリックして、削除を確定します。

8. オプション: コンポーネントを移動するには、コンポーネントをクリックし、マウスを使用して移動アイコン ( ) をつかんで、コンポーネントを新しい場所にドラッグします。
9. [ステージ] ペインで各コンポーネントをクリックし、[構成] ペインに表示されるコンポーネントプロパティの値を入力します。

自動翻訳

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



コンポーネントプロパティの説明については、 のコンポーネント参照 UI ビルダー.

10. **[Save** (保存)] をクリックします。
11. ランディングページを使用する準備ができたら、[有効化] をクリックします。

UI ビルダー でのランディングページの名前の更新

ランディングページの名前を更新して、目的を適切に反映させます。

始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

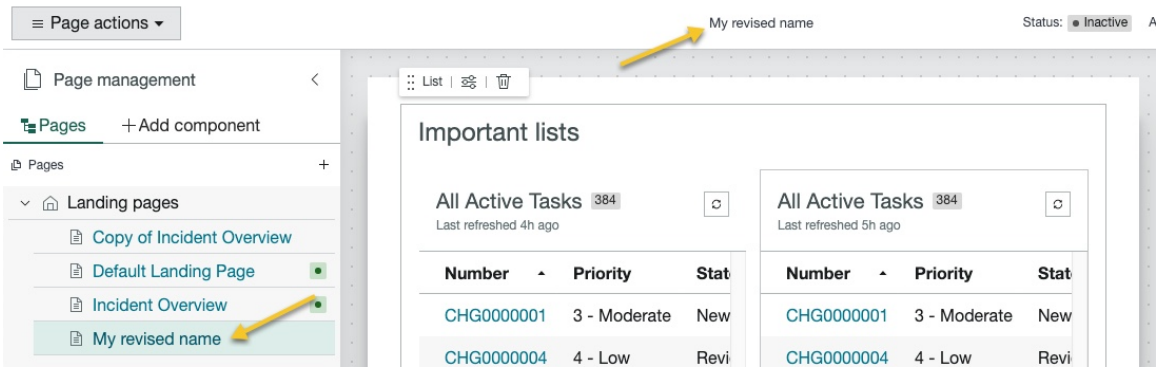
必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて

ランディングページの名前は変更できますが、ランディングページに関連付けられたアプリケーションなどのプロパティは変更できません。ランディングページ名は、ランディングページ自体には表示されません。次の図に示すように、UI ビルダー の [ステージ] ペインと [ページ] タブにのみ表示されます。ランディングページに名前を配置するには、見出しコンポーネントを追加します。

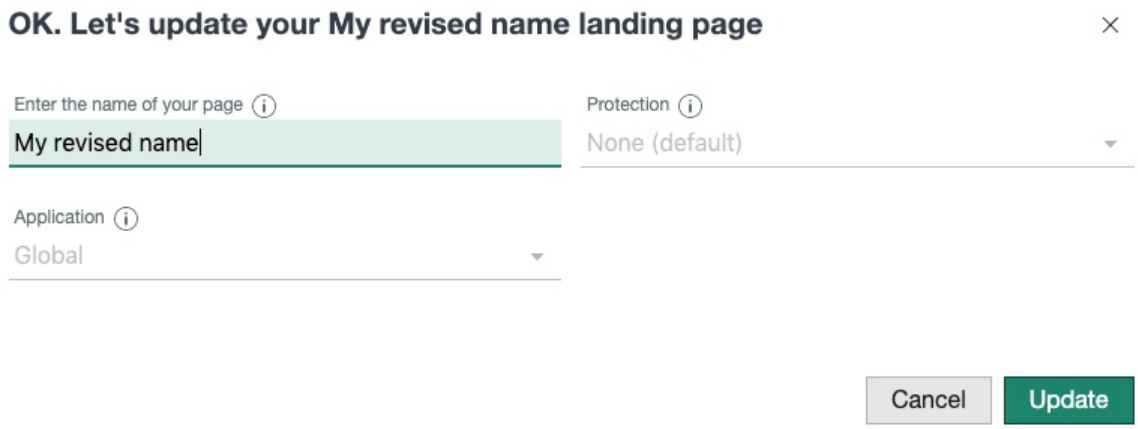
自動翻訳

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



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
2. 開いたページが編集できない場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] リンクをクリックします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. [ページ管理 (Page management)] ペインの [ページ] タブで、変更するランディングページをクリックします。
5. [ページアクション] をクリックし、[ページのプロパティを編集] を選択します。
6. [ページの名前を入力 **(Enter the name of your page)]** で、ランディングページの名前を変更します。



この画像は、新しいランディングページの名前が `My revised name` であることを示しています。

7. [更新] をクリックします。

UI ビルダー でのランディングページの削除

不要になったランディングページを削除します。

始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

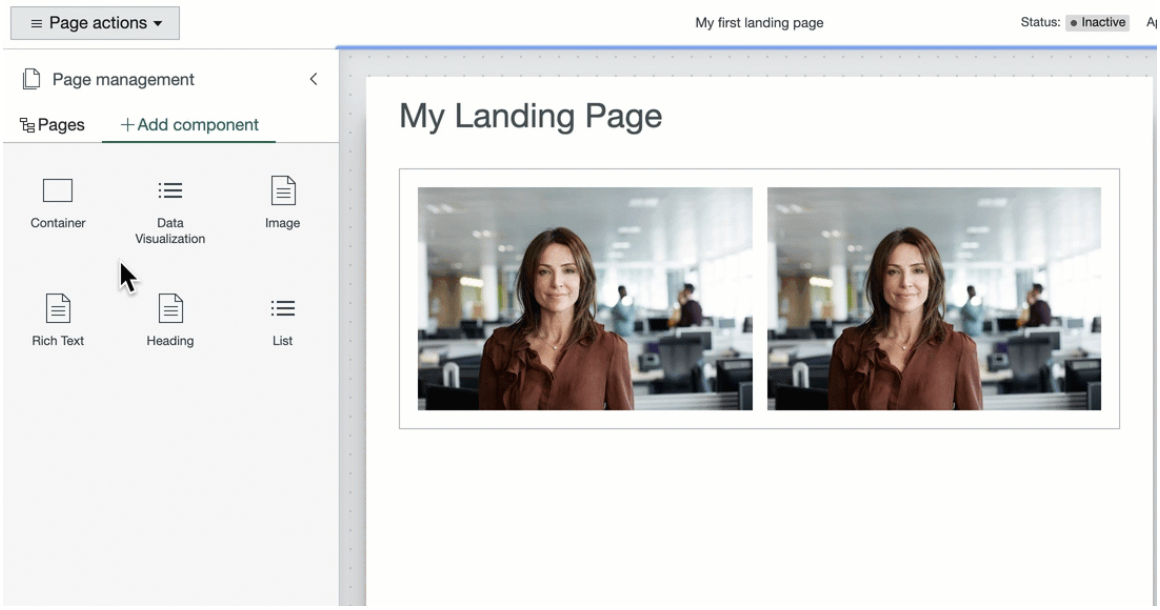
必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > すべてのワークスペース をクリックし、ワークスペースをクリックします。
2. 開いたページが編集できない場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] リンクをクリックします。
3. **[UI Builder** で開く] をクリックします。
4. [ページ管理 (Page management)] ペインの [ページ] タブで、削除するランディングページをクリックします。
5. [ページアクション]をクリックし、[ページを削除] を選択します。
6. 削除を確定します。



自動翻訳

のコンポーネント参照 **UI** ビルダー

次のセクションの情報は、UI ビルダーで使用されるコンポーネントのパラメーターを理解するのに役立ちます。

重要: このページで説明する ビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページをビルドおよび編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

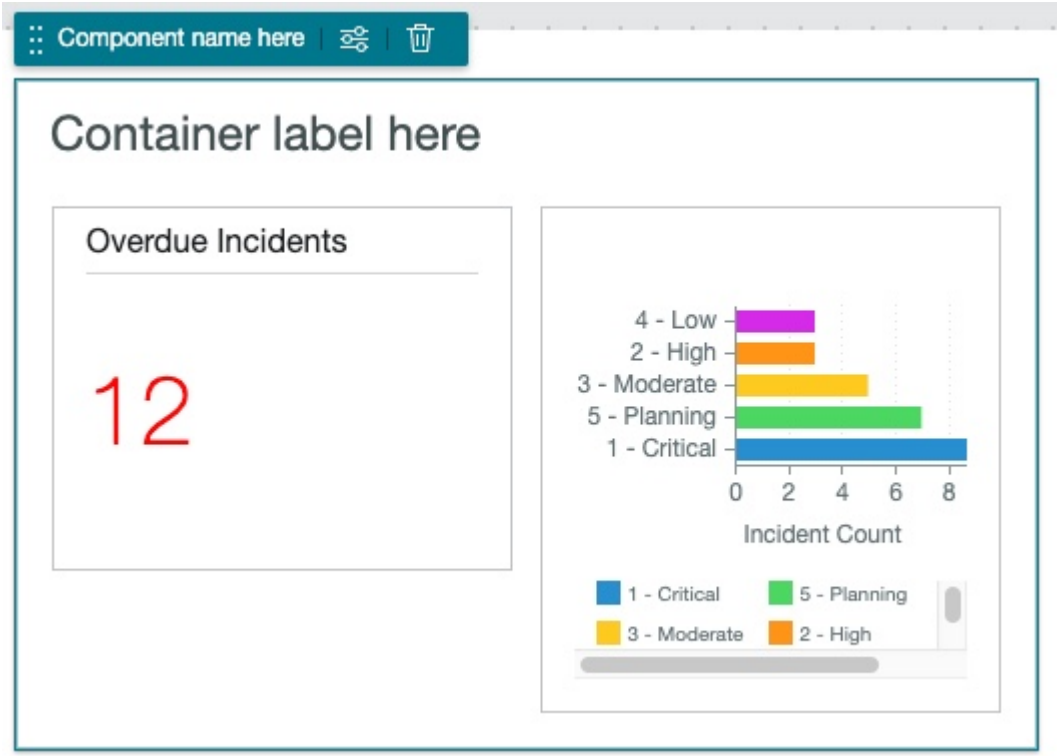
UI ビルダー のコンテナコンポーネント

UI ビルダー でコンテナコンポーネントを使用して、複数のデータ可視化コンポーネントなど、他の類似したコンポーネントをグループ化します。コンテナにタイトルを追加して、エージェントがグループ化の理由を理解できるようにすることができます。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。

コンテナコンポーネントに任意のコンポーネントを挿入できます。コンテナには、エージェントが他のコンポーネントのグループ化を理解するのに役立つラベルがあります。次の例では、コンテナに 2 つのデータビジュアル化コンポーネントが含まれています。

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



次の表で、コンテナコンポーネントのパラメーターについて説明します。

コンテナコンポーネントのパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
ラベル	コンテナのタイトルとして表示される文字列。前の画像の「コンテナラベルはこちら (Container label here)」を参照してください。
タイプ	スタイルコンポーネント。[可視化] タイプを使用してコンテナを暗くすると、コンテナ内のコンポーネントが目立ちます。
タイプ	スタイルコンポーネント。コンテナを暗くするには、**[Neutral-1]** タイプを使用します。コンテナが暗くならないようにするには、**[Neutral-0]** タイプを使用します。どちらの値も [可視化] タイプより優先されます。
境界線を表示	コンポーネント周囲のアウトラインの表示と非表示を切り替えます。コンテナの境界線は、他のコンポーネントの境界線よりも暗く、太くなります。
折りたたみが可能	コンポーネントの折りたたみの有効/無効を切り替えます。有効にすると、コンポーネントにキャレットアイコン ( ) が表示され、ユーザーがクリックするとコンポーネントを折りたたむことができます。
折りたたみ	コンポーネントを折りたたみ状態で起動するかどうかを切り替えます。有効にすると、折りたたまれたコンポーネントがランディングページに下向き矢印 ( ) として表示されます。

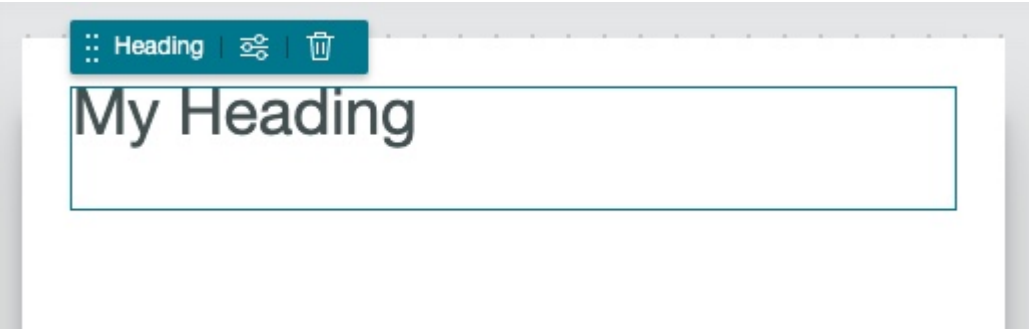
UI ビルダー の見出しコンポーネント

ヘッダーコンポーネントを使用してランディングページにタイトルを追加します。

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

自動翻訳

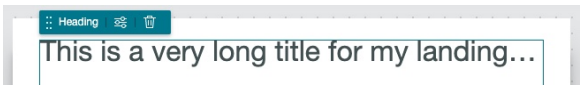
重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。



この画像は、ランディングページのタイトルとして「自分の見出し (My Heading)」という見出しを示しています。

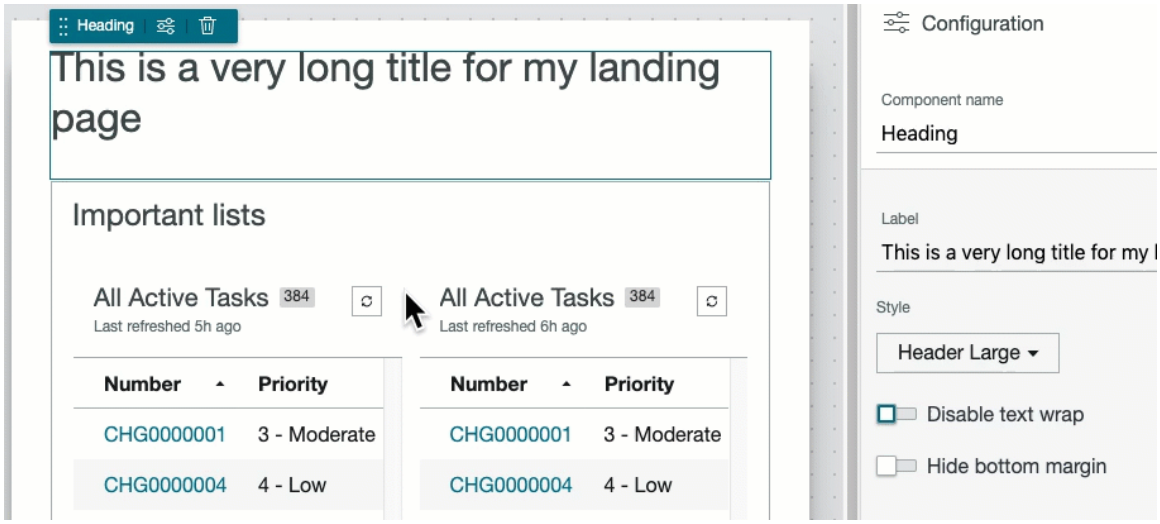
次の表で、見出しコンポーネントのパラメーターについて説明します。

見出しコンポーネントのパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
ラベル	見出しのテキスト。
スタイル	見出しテキストのサイズ。
テキストの折り返しを無効化	見出しテキストを折り返すかどうかを切り替えます。見出しテキストを折り返さないように設定し、見出しがランディングページよりも広い場合、UI ビルダー は見出しの末尾を切り捨てて省略記号を追加します。ユーザーがランディングページを広げると、省略されていた見出しテキストが表示されます。 
下のマージンを非表示	見出しテキストの下の空白行の表示と非表示を切り替えます。

自動翻訳

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

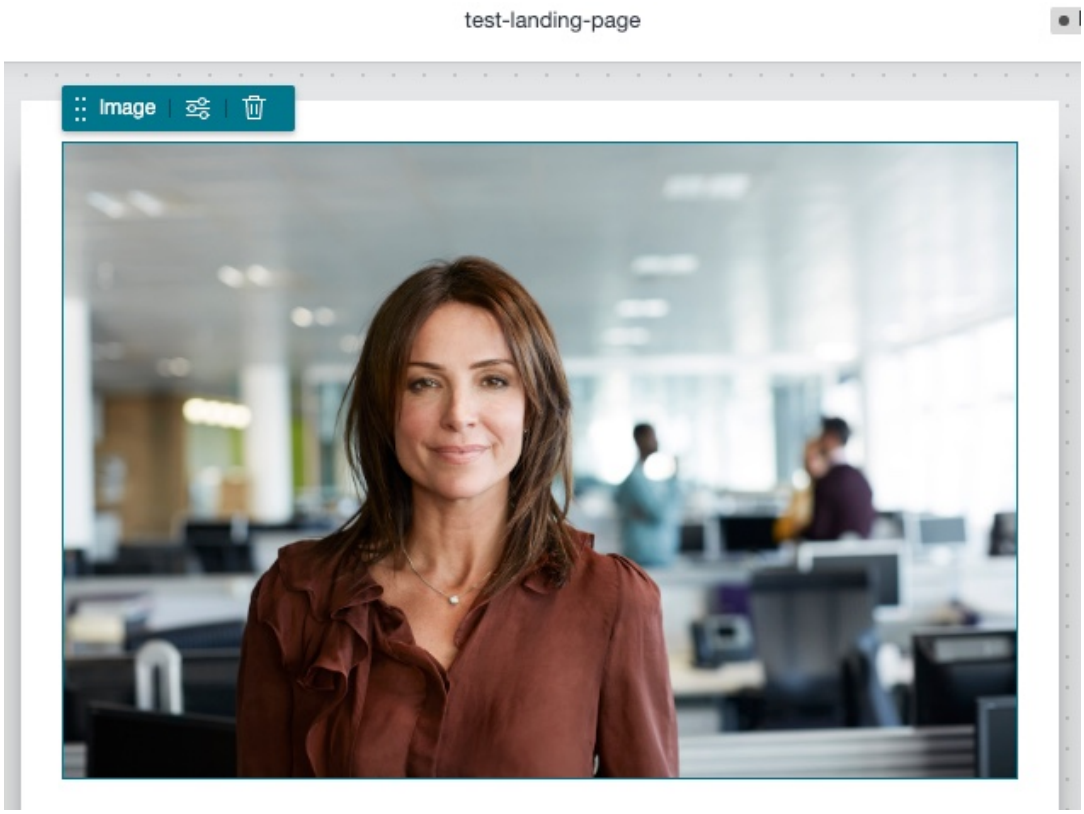


UI ビルダー の画像コンポーネント

画像コンポーネントを使用してランディングページに画像を追加します。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

[画像コンポーネント] アイコン ( ) を [ステージ] ペインにドラッグすると、変更やサイズ変更が可能なストック画像が表示されます。画像の URL を指定することで、ストック画像を変更できます。



次の表で、画像コンポーネントのパラメーターについて説明します。

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

自動翻訳

画像コンポーネントのパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
代替テキスト	WCAG に準拠するように画像にラベルを付ける HTML 代替要素。
画像 URL	画像の URL。
枠幅に合わせる (Fit)	画像サイズコントロール。 • [均等割り付け] は、X 軸と Y 軸の両方に比例して画像を拡大または縮小し、画像がコンテナ全体に表示されるようにします。 • [拡大して合わせる] を選択すると、コンテナ全体に画像が拡大されますが、画像の比例拡大は行われません。 • [元のサイズを維持] では、画像が元のサイズで表示されます。このサイズは、コンテナよりも大きい場合も小さい場合もあります。
ポジション	コンテナ内の画像の場所。たとえば、[右下] はコンテナの右下に画像を配置します。このパラメーターは、画像がコンテナよりも小さい場合にのみ機能します。
高さ	高さのピクセル数で測定される画像の高さ。この高さが画像の高さよりも短い場合、パラメーターは画像の上部を切り取ります。幅は比例縮小されません。

UI ビルダー のリストコンポーネント

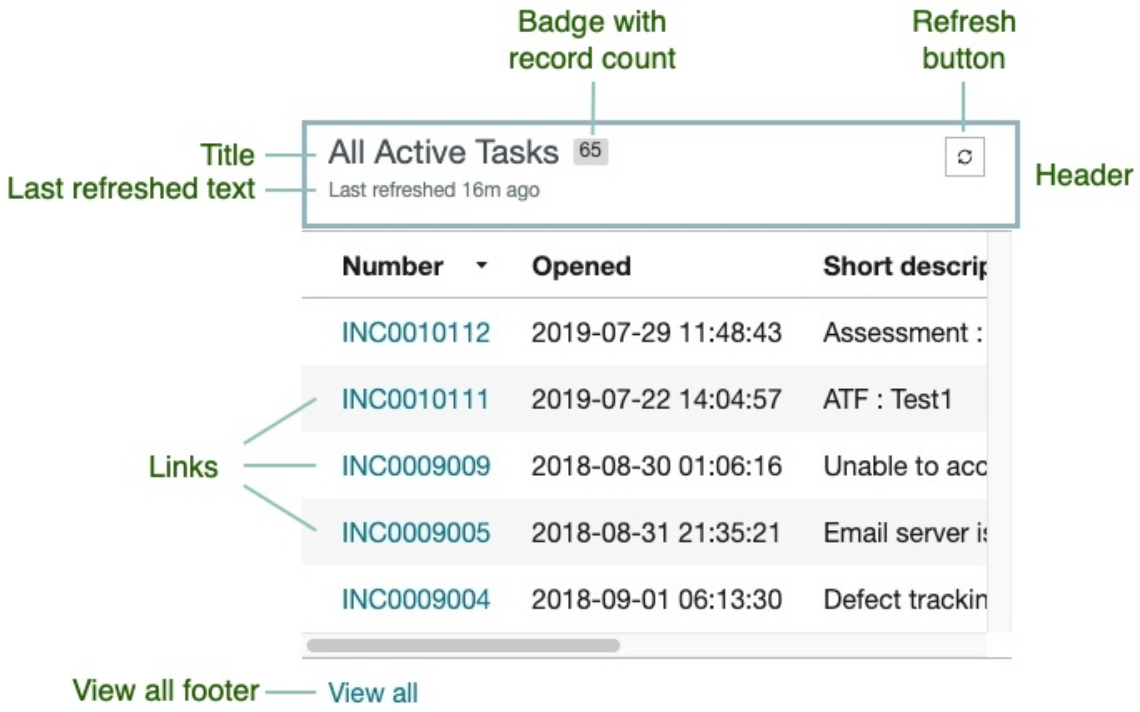
リストコンポーネントを使用して、ランディングページにリストを追加します。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

リストコンポーネントアイコン (List) を [ステージ] ペインにドラッグすると、サンプルリストが表示されます。リストコンポーネントは次の部分で構成されています。

自動翻訳

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



次の表で、リストコンポーネントのパラメーターについて説明します。リストコンポーネントのパラメーター値の場所については、前掲の画像を使用してください。

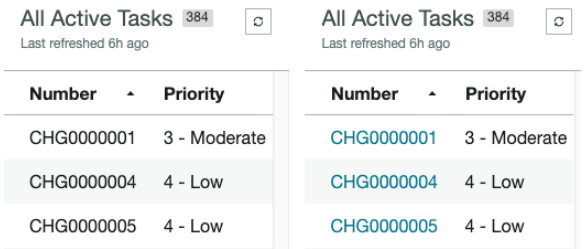
リストコンポーネントのパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
リストのタイトル	リストのタイトル。
テーブル	リストに表示されるレコードの取得元であるデータベーステーブル。
クエリ	条件ビルダーを開くために使用するボタン。これにより、リストに含まれるレコードをフィルタリングできます。たとえば、[アクティブ][は次の値に等しい]**[True]** で [優先度が **1 – 重大**] の条件を満たす [テーブル] のレコードのみを表示できます。バッジとカウントアイコン (は、適用されたフィルターの数を示します。バッジがない場合、フィルターはありません。
列	デフォルトの列の代わりにリストに表示するように指定した列の数。複数の列を表示するには、パラメーターを複数回使用します。
最大行数	リストに表示するように指定する行の最大数。デフォルトは 5 です。最大値は 100 です。
最大列数	リストに表示するように指定する列の最大数。デフォルトは 5 です。列数がこのパラメーターの値より大きい場合は、最初の列のみが表示されます。
ヘッダーを非表示	リストのヘッダーを表示または非表示に切り替えます。
タイトルを非表示	リストのタイトルを表示または非表示に切り替えます。

自動翻訳

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

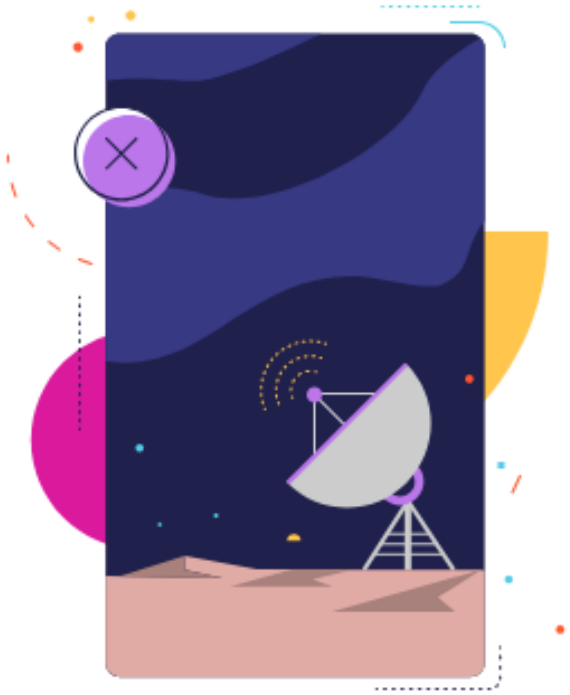
リストコンポーネントのパラメーター (続く)

パラメーター	説明
レコード数でバッジを非表示	リストのバッジとレコード数の表示と非表示を切り替えます。数値は、リスト内のレコードの合計数です。現在の表示には一部のレコードのみが表示されます。
リフレッシュボタンを非表示	リフレッシュボタンの表示と非表示を切り替えます。
「前回のリフレッシュ」テキストを非表示	「前回のリフレッシュ」テキストの表示と非表示を切り替えます。
リンクを非表示	[番号] 列の値をリンクするかどうかを切り替えます。リンクでない場合、番号のテキストは黒です。次の画像で、黒色の数字はリンクではありません。緑色の数字はリンクです。 
[すべて表示] フッターを非表示	フッターの [すべて表示] リンクの表示と非表示を切り替えます。
ハイライト表示された値を非表示	指定されたリストフィールドに表示されるように構成されたハイライトの表示と非表示を切り替えます。詳細については、「Highlight list fields in Workspace (ワークスペースのリストフィールドの強調表示)」を参照してください。
空ステータスの画像を非表示	フィルター条件によってリストにレコードが表示されない場合に表示される画像の表示と非表示を切り替えます。意図は、リストが空であることをエージェントが認識できるよう

自動翻訳

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

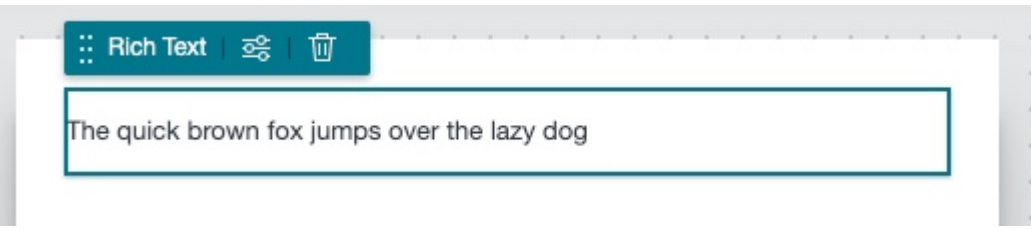
リストコンポーネントのパラメーター (続く)

パラメーター	説明
	に応答を表示することです。画像を変更することはできませ  ん。

UI ビルダー のリッチテキストコンポーネント

ランディングページの一部を説明するリッチテキストコンポーネントを使用してランディングページに追加します (たとえば、「これらの優先度 1 のインシデントに対処してください」)。

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「 UI Builder 」を参照してください。



次の表で、リッチテキストコンポーネントのパラメーターについて説明します。

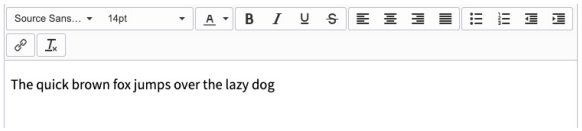
リッチテキストパラメーター

パラメーター	説明
コンポーネント名	[ステージ] ペインのコンポーネントの上にあるコンポーネントコントロールに表示される名前最大文字数は 18 です。
HTML	テキストの入力に使用する HTML エディター。

自動翻訳

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

リッチテキストパラメーター (続く)

パラメーター	説明
	

ユーザーエクスペリエンスフィルターの作成

ワークスペース内のすべての可視化で使用する単一のフィルターを作成します。

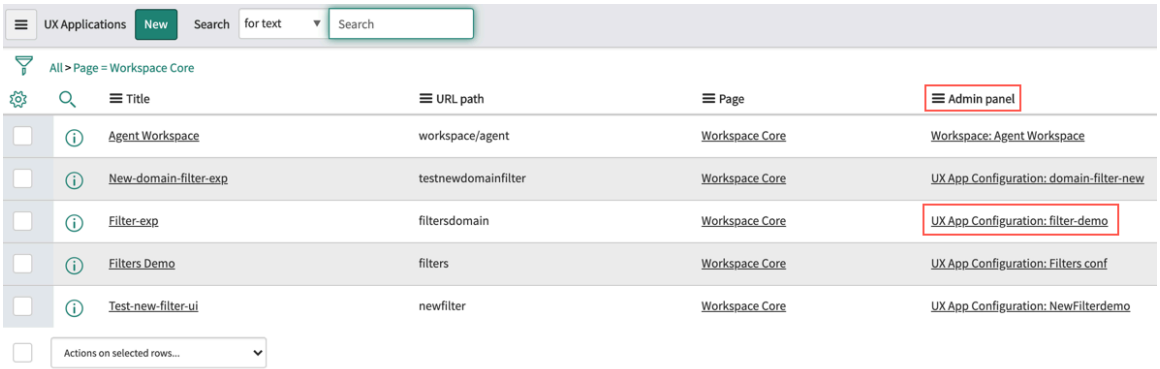
始める前に

重要: このページで説明するビルダーは、CSM を除くすべてのワークスペースでランディングページを構築および編集するためのものです。新しい UI Builder で CSM ワークスペースのすべてのページを構築および編集する方法の詳細については、「UI Builder」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

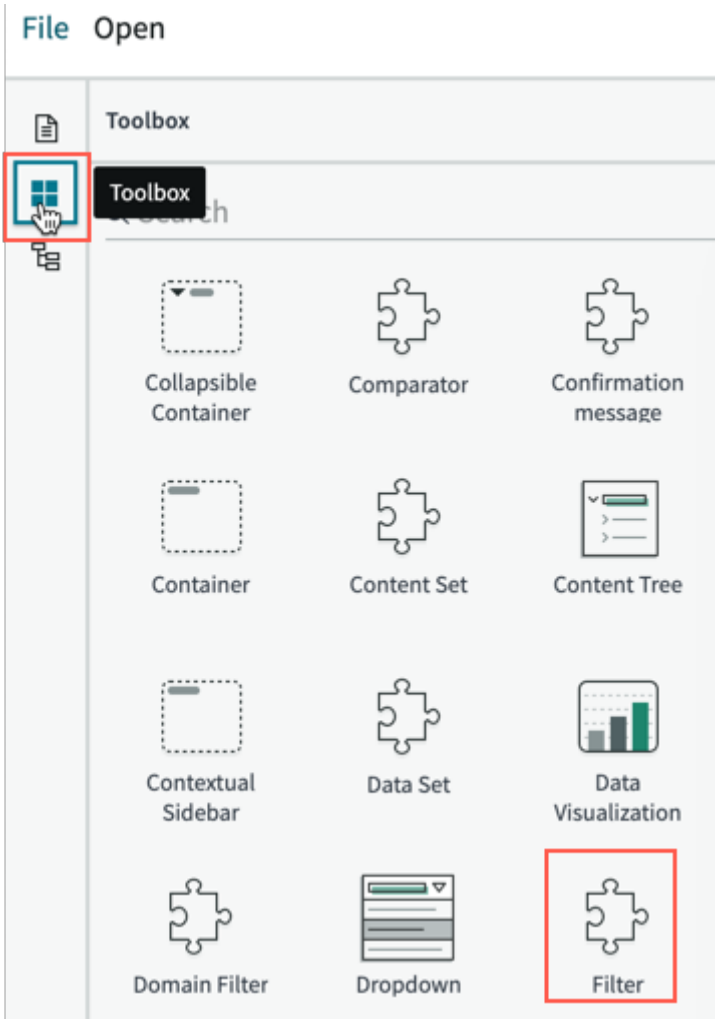
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザーエクスペリエンスフレームワーク > エクスペリエンス.
2. フィルタリングするエクスペリエンスの管理 パネル エントリをクリックしま



す。
3. 設定ページで、[**UI** ビルダーで開く] をクリックします。
UI ビルダーが新しいウィンドウまたはタブで開きます。
4. ページテンプレートを作成します。
5. フィルタリングするページのバリアントを選択します。
6. [ツールボックス] アイコンを選択し、フィルターをワークスペースにドラッグします。

自動翻訳

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



7. サイドバーで、フィルターに名前を付け、フィルタリングする最初のテーブルとフィールドを選択します。
   たとえば、インシデントとステータスなどです。
8. オプション: [追加] をクリックして別のテーブルを追加します。
   問題やインシデントなど、複数のテーブルの情報がユーザーエクスペリエンスに含まれている場合は、両方で [ステータス] などの同じフィールドをフィルタリングできます。
9. オプション: フィルターに表示される値を選択します。
   「データソース」で、「構成」アイコン をクリックします。値の構成は、[作成者] などでフィルタリングする場合に便利です。[作成者] フィールドは、数千のエントリがある可能性があるユーザーテーブルを使用します。エクスペリエンスを使用してマネージャーの直属の部下によって作成された問題のみを表示する動的フィルター。この場合、条件 Manager | 次の条件に一致 | 私。
10. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
作成したフィルターは、作成したワークスペースで使用できます。

ワークスペースで提供されているランディングページの設定

ランディングページのエージェント用設定済みレポートと関連データを設定して、エージェントが解決すべき問題をすばやく見つけられるようにします。

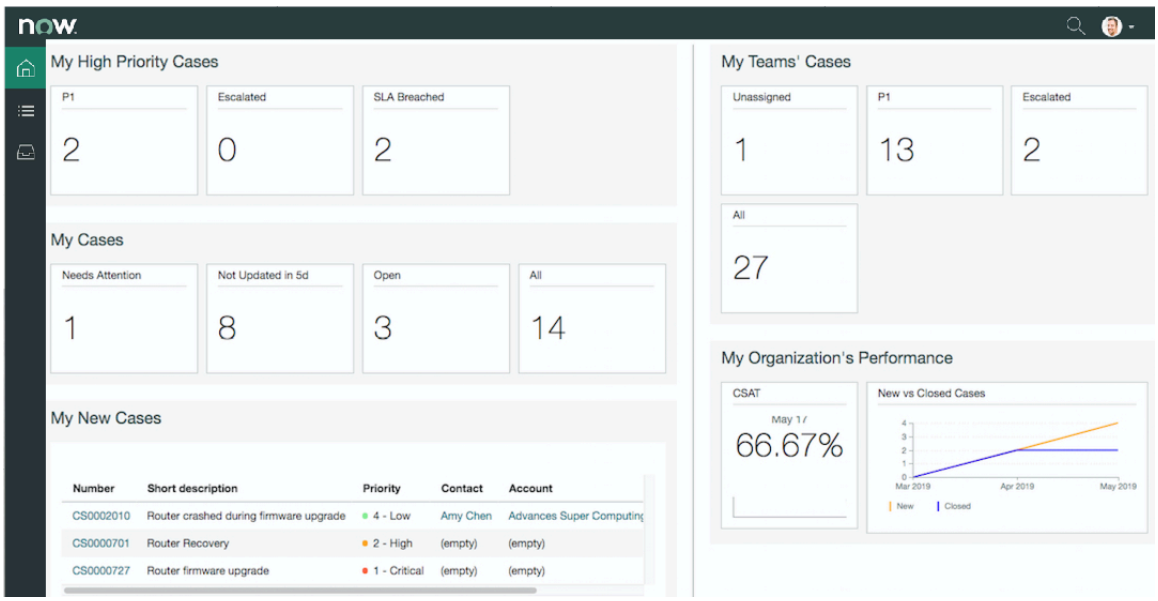
始める前に
必要なロール：uxframework_designer

自動翻訳

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

このタスクについて
ランディングページは、エージェントに最初に表示されるワークスペースのビューです。使用している機能と製品に応じて、インスタンスには少なくとも 1 つのランディングページがあります。ランディングページは構成可能であり、ページに表示されるコンテナとウィジェットがレイアウトに含まれています。提供されているランディングページを変更せずに使用することも、ランディングページをクローンしてインストールを更新することもできます。

注: ランディングページに表示されるレポートなどのウィジェットは、事前に設定しておく必要があります。ウィジェットを構成する必要がある場合は、「Performance Analytics and Reporting for Workspace (ワークスペース向け Performance Analytics and Reporting for Workspace)」を参照してください。



ランディングページには、次のコンポーネントを入れることができます。

- リスト：フィルタリング済みレコードリストを表示します。
- 単一スコア：フィルタリング済みリスト内のレコード数を表示します。
- 時系列/傾向：経時的なレコード値のグラフを表示します。

独自のランディングページを設計してカスタムコンポーネントを追加するには、「Creating custom landing pages (カスタムランディングページの作成)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > ランディングページ.
2. オプション: 変更するランディングページをクリックします。
   ランディングページのフォームが読み取り専用の場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] をクリックします。
3. オプション: 次のいずれかの方法で、新しいランディングページを作成します。

オプション	説明
既存のページに基づいて新しいランディングページを作成する	ランディングページを選択します。ランディングページのフォームが読み取り専用の場合は、[このレコードを編集するにはここをクリックしてください。] で、[ここ] をクリックします。このランディングページを変更し、別の名

自動翻訳

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

オプション	説明
	前で保存して、このランディングページに基づく新しいランディングページを作成できます。
ランディングページの作成	[新規] をクリックします。

4. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザーエクスペリエンスカスタムコンテンツ拡張] フォーム

フィールド	説明
名前	ランディングページの名前。
順序	ページが表示される順序。複数のランディングページを設定する場合は、値の小さいページが値の大きいページよりも優先されます。 注: アクティブなページに権限が設定されている場合、自分のグループまたはロールが設定されたページがエージェントに表示されます。権限が設定されておらず、順序値が最小のページよりも、権限が設定されているページが優先されてユーザーに表示されます。
適用	任意のページに適用されるか、特定のページに適用されるか。
適用可能なページレジストリ	ユーザーエクスペリエンスページレジストリ内のページ。**[Agent Workspace]** を選択します。このフィールドは、 [適用] を [特定のページ] に設定した場合にのみ表示されます。
アプリケーション	このランディングページが適用されるアプリケーションの名前。たとえば、この値が **[ITSM** ランディングページ]の場合、このランディングページは ITSM にのみ適用されます。
アクティブ	ランディングページを表示するかどうかを指定する場合に選択するオプション。アクティブでないページは表示されません。
オプションのページタイトル	ページに表示するタイトル。
利用可能な子スロット	事前定義された名前が付けられた子要素の場所。
レイアウト	コンテナの事前定義済みリスト。レイアウトに表示するスロット (列) の数を定義します。

5. トップバナーを右クリックし、[保存] をクリックします。
6. ランディングページにコンテナを配置します。
コンテナには、ランディングページのコンポーネントが入っています。コンポーネントを配置する前に、ランディングページでコンテナを設定します。

   a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素] タブで、[新しいコンテナ] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

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

[ユーザーエクスペリエンスページ要素] フォーム

フィールド	説明
名前	コンテナの名前。
コンポーネント	コンテナコンポーネントの名前。
親要素	このコンテナがあるランディングページ。
ボーダー	コンテナの周囲の境界線を選択するためのオプション。
折りたたみが可能	切り替えると、エージェントがランディングページでこのコンテナを折りたたむことができます。
オプションのコンテナータイトル	コンテナに表示するタイトル。
タイプ	表示する場合のスタイルのタイプ。デフォルトのスタイル (背景色なし) または表示方法のスタイル (グレーの背景) を選択できます。
折りたたみ	コンテナの初期ステータスを切り替えます。ランディングページが開いたときにコンテナを折りたたむには、このオプションを選択します。
順序	ランディングページにコンテナが表示される順序。値が小さいほど、ランディングページの上方に表示されます。
利用可能な子スロット	コンテナの事前定義済みリスト。レイアウトに表示するスロット (列) の数を定義します。
レイアウト	ページの列レイアウト。有効な値は、[利用可能な子スロット] の値によって異なります。1 ページの合計列数は 12 です。たとえば、[利用可能な子スロット] で [コンテナ **- 3** 上 **(Container - 3 Up)]**を選択した場合、[レイアウト] の値で 3 列の幅を指定できます。

c. [送信] をクリックします。

ランディングページコンポーネントを配置するためのコンテナを作成しました。

7. ランディングページのコンテナにコンポーネントを追加します。

a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限] タブで、[新しい表示方法] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[ユーザーエクスペリエンスページ要素] フォーム

フィールド	説明
名前	コンポーネントの名前。
コンポーネント	表示方法コンポーネントの名前。
親要素	このコンポーネントが入るコンテナ。
順序	複数のコンポーネントがある場合に、コンポーネントをコンテナに表示する順序。

自動翻訳

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

フィールド	説明
レポート	コンテナに表示するレポート (**30** 日間より古い未解決の問題 や 、過去 **12** か月間の月別トランザクションなど)。 **注:** レポートまたは PA ウィジェットのいずれかを選択する必要がありますが、1 つのコンテナに両方を表示することはできません。両方を定義すると、レポートのみが表示されます。
is_realtime	レポート または **PA** ウィジェット の値をリアルタイムで更新するかどうかを切り替えます。
PA ウィジェット	コンテナに表示する PA ウィジェット (単一スコアや時系列など)。 **注:** レポートまたは PA ウィジェットのいずれかを選択する必要がありますが、1 つのコンテナに両方を表示することはできません。両方を定義すると、レポートのみが表示されます。
オプションのウィジェットラベル	PA ウィジェットとともに表示するタイトル。
サイズバリアント	**PA** ウィジェットのサイズ。サイズの選択は、ランディングページにあるコンテナの数と何を強調するかによって左右されます。 **注:** すべてのサイズをすべてのウィジェットに適用できるわけではありません。
ボーダー	レポートまたは PA ウィジェットの周囲に境界線を配置するかどうかを切り替えます。
リフレッシュ間隔	このコンポーネントの値が更新されるまでの分数。この間隔は、エージェントがランディングページから移動したときに開始し、ランディングページに戻ったときに終了します。 **注:** 自動更新はありませんが、エージェントはいつでもブラウザの更新ボタンをクリックすることができます。
表示方法 SysID	ウィジェットの指定 ID。
レポートタイプ	表示するレポートのタイプ。

c. [送信] をクリックします。

8. エージェントがランディングページにアクセスするための権限を設定します。

a. [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限 **(UX Page Element Permissions)]** タブで、[新規] をクリックします。

b. ページで、フォームに入力します。

[ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限 **(UX Page Element Permissions)]** フォーム

フィールド	説明
要素	[オプションのページタイトル] の値。

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

自動翻訳

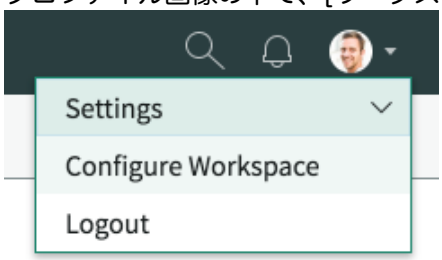
フィールド	説明
ロール	エージェントがこのランディングページを表示するために必要なロール。
グループ	このランディングページを表示するためにエージェントが属する必要があるグループ。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。

ページ要素 (サブ要素を含む) は、ロールまたはグループの特定のセットに対して制限がある場合があります。ロールまたはグループに要素権限が設定されていない場合は、すべてのエージェントに要素が表示されます。いくつかの要素権限が設定されている場合、要素を表示するには、エージェントにロールまたはグループがちょうど 1 つアサインされていることが必要です。

c. [送信] をクリックします。

9. ランディングページを表示するには：

a. プロファイル画像の下で、[ワークスペースを構成] をクリックします。



[ワークスペースを構成] を使用すると、リストカテゴリ、リストフィルター、ランディングページ、エージェントが作成できるレコードタイプ、および画面の左端のペインに表示されるモジュールを設定できます。

b. [ワークスペース] フォームで、[ランディングページ] タブをクリックします。

次のタスク
作業対象である他の問題をエージェントが見つけられるように、エージェントのリストを設定します 。

ランディングページの権限の設定

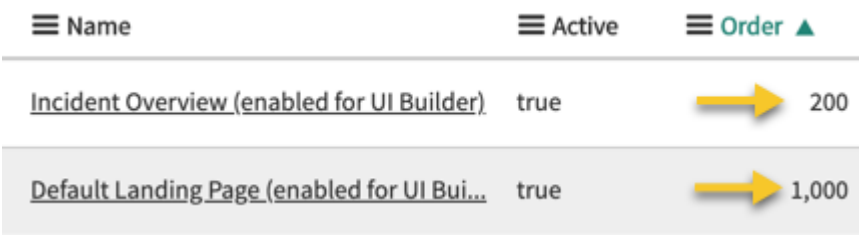
ユーザーのロールまたは所属するグループに適したランディングページが表示されるように、ランディングページの権限を設定します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin または ui_builder_admin

このタスクについて
ワークスペースに複数のランディングページが関連付けられている場合、どれが表示されるかはいくつかの要因によって決定されます。1 つの要因はランディングページの順序です。順序の値が最も小さいものが表示されます。

自動翻訳

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



2 番目の要因は権限です。これは、ロールとグループに基づきます。ランディングページで権限を設定して、必要なロールを持っているユーザー、または指定されたグループに属しているユーザーにのみ表示することができます。たとえば、権限を設定して、マネージャーにはあるランディングページを表示し、エージェントには別のランディングページを表示することができます。権限が設定されていてランディングページが表示されない場合は、[順序] で次の順序のランディングページが表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > ランディングページ をクリックし、権限を設定するランディングページをクリックします。
2. [ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限 (UX Page Element Permissions)] タブで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ユーザーエクスペリエンスページ要素の権限

フィールド	説明
要素	ランディングページの名前。
ロール	ロール。ユーザーがランディングページを表示するために必要なロール (存在する場合)。検索アイコン ( ) をクリックしてロールを選択します。
グループ	グループ。ユーザーがランディングページを表示するために属する必要のあるグループ (存在する場合)。検索アイコン ( ) をクリックしてグループを選択します。
アプリケーション	これらのランディングページ権限のスコープ。デフォルトは「グローバル」です。

4. [送信] をクリックします。
5. ステップ 2 から始まる手順を繰り返して、ランディングページを表示できるユーザーを制限する他のロールまたはグループを追加します。

   複数のランディングページの [順序] の値が同じであっても、ユーザーのロールまたは所属するグループに基づいて異なるランディングページが表示される場合があります。

でのリストビューの設定 従来のワークスペース

リストビューには、[すべてのタスク (All tasks)]、[オープンなタスク (Open tasks)]、[マイタスク (My tasks)] など、レコードのフィルター済みリストが表示されます。リストカテゴリとフィルター済みリストを設定すると、エージェントは作業する必要のあるレコードをすばやく見つけることができます。

エージェントは、リストビューを使用して、作業するレコードを表示します。リストビューに移動するには、ナビゲーションバーのリストアイコン ( ) をクリックします。エージェントがリストビューでレコードをクリックすると、レコードビューでレコードが開きます。

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

自動翻訳

注: 一般的な状況では、レコードリスト内のレコードのフィールドをクリックすると、そのレコードが開きます。ただし、フィールドがクリック可能な場合 (参照、ドキュメント ID、または URL) では、クリックしてもレコードは開きません。代わりに、クリック可能なフィールドが指すレコードまたは URL が開きます。

リストタイプ

のリストペインには、次のセクションがあります。

Lists (リスト)

システムアドミニストレーターが作成し、すべてのエージェントに表示されるリスト。システムアドミニストレーターがロールまたはアサイン先グループによってエージェントにアサインできるリストカテゴリとフィルター済みリストが含まれています。

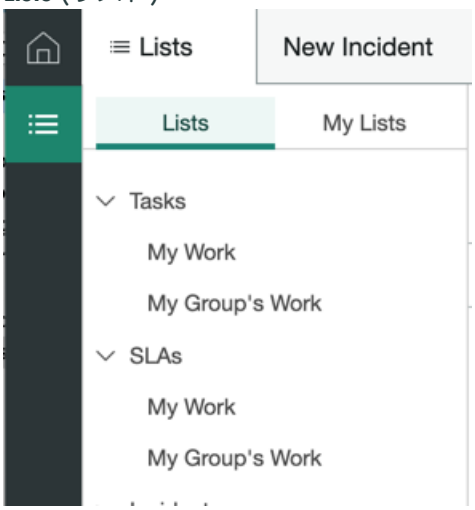
システム管理者が [リスト] タブで構成できる内容については、「リスト カテゴリを設定する」を参照してください。

マイリスト

エージェントによって作成され、他のエージェントには表示されないリスト。

エージェントが [自分のリスト] で構成できる内容については、「ワークスペースでフィルター済みリストを作成する」を参照してください。

Lists (リスト)



リストでの設定内容

リストカテゴリの作成

[すべてのケース]、[自分のケース]、[オープンケース] など、リストのカテゴリを作成します。リストフィルターを作成する前に、リストカテゴリを作成する必要があります。リストカテゴリは名前のみであり、クリックすることはできません。リストカテゴリは、フィルター済みリストが含まれていない限り表示されません。

フィルタ済みリストを作成する

[すべてのケース]、[自分のケース]、[オープンケース] など、データベース内のすべてのレコードのサブセットを作成します。フィルター済みリスト名はクリック可能です。

リストフィールドをハイライト表示する

リストビューでレコードフィールドをハイライト表示して注意を喚起します。

大きなリストのロードを高速化

リストのページネーションを削除して、大きなリストをロードするときのパフォーマンスを向上させます。

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

自動翻訳

カスタムリスト操作の作成

アクションを使用して、リスト内のレコードに対して機能を実行するボタンを作成します。たとえば、選択したレコードをエージェントにアサインするボタンを作成できます。

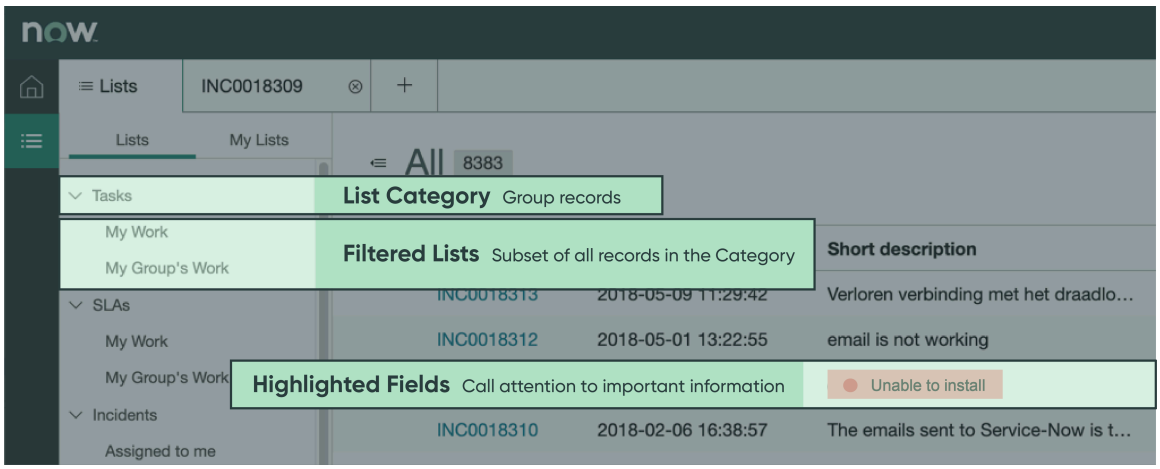
Excel にエクスポートするためのフィールド長の設定

条件フィールドでエクスポートされる最大文字数を設定して、値の切り捨てを防ぎます。

次

次に設定するコンポーネントをクリックします。

- リストのカテゴリ：フィルター済みリストのグループの名前。フィルター済みリストを作成する前に、リストのカテゴリを作成する必要があります。リストのカテゴリはクリックできません。
- フィルター済みリスト：データベース内のテーブルのサブセット。フィルター済みリストを作成する前に、リストのカテゴリを作成する必要があります。フィルター済みリストを作成しないと、リストのカテゴリがリストタブに表示されません。
- ハイライト表示されたフィールド：リストビューのフィールドに注意を喚起します。



従来のワークスペースでのリストのカテゴリの設定

ワークスペースでリストのカテゴリを作成すると、作業する必要のあるレコードをエージェントが見つけることができるように、レコードをグループ化できます。

始める前に

リストのカテゴリを作成するには、昇格した workspace_list_admin ロールが必要です。workspace_list_admin ロールを持っている場合は、[プロファイル設定] メニューを使用して権限を昇格できます。昇格されたロールを取得する方法の詳細については、「昇格された特権」を参照してください。

必要なロール：admin

リストのカテゴリの追加

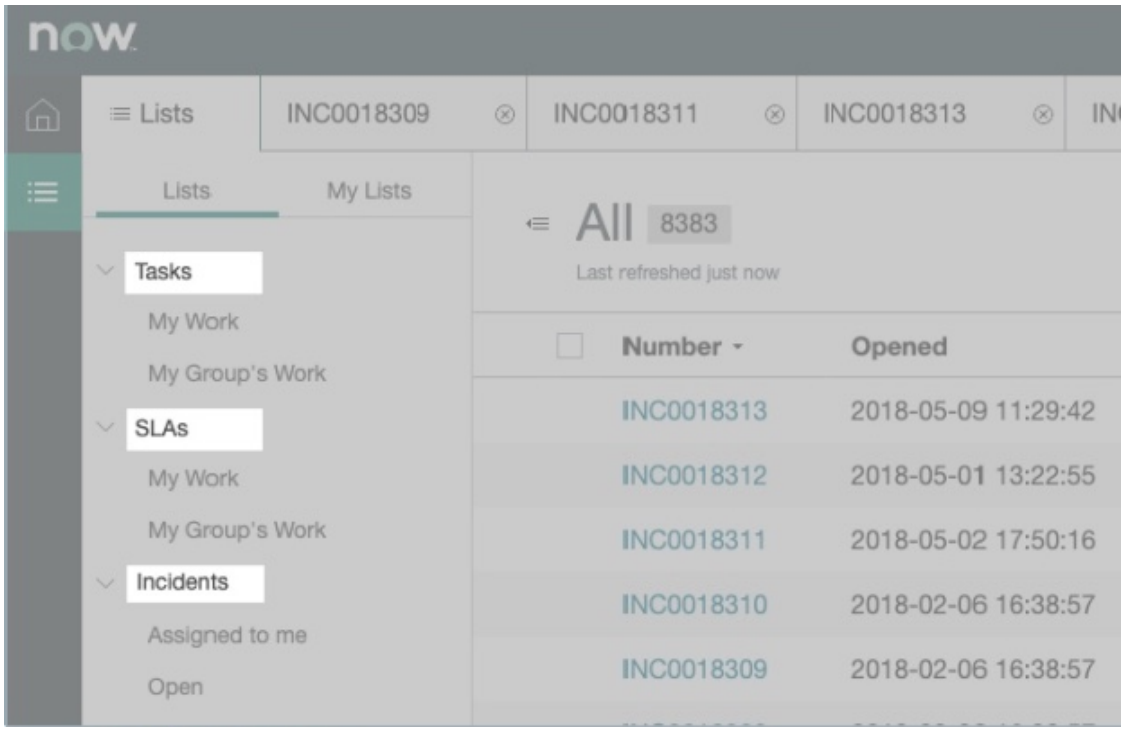
注: ビデオの冒頭では、アプリケーションナビゲーターを使用してリストのカテゴリにアクセスするユーザーが登場します。Yokohama では、そのモジュールはアプリケーションナビゲーターに含まれなくなりました。ただし、ビデオの残りの部分では、リストのカテゴリを作成する方法を示しています。次に、以下の手順を参照してリストのカテゴリにアクセスする方法を学びます。

自動翻訳

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

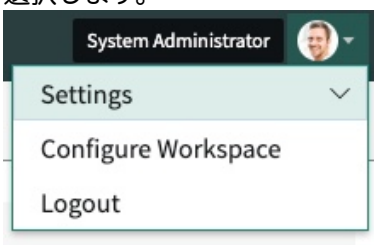
このタスクについて
リストのカテゴリはエージェントが作業を行うために必要なレコードをグループ化します。 ワークスペースには多くのリストのカテゴリがありますが、エージェントに役立つ追加カテゴリを作成することもできます。カテゴリは、インシデント、ケース、タスク、サービスレベルアグリーメント (SLA) などのデータベーステーブルに関連付けられています。

リストのカテゴリは、次の画像に示すように [リスト] ペインに表示されますが、クリックしてもレコードは取得しません。カテゴリの下のフィルター済みリストはレコードを取得します。リストのカテゴリを作成するときは、リストフィルターを追加する必要があります。追加しない場合、カテゴリは表示されません。



手順

1. ワークスペースでプロファイル画像をクリックし、[設定] メニューで [ワークスペースを構成] を選択します。



2. [ワークスペースリストのカテゴリ] タブで、[新規] をクリックします。

   注: [新規] ボタンが表示されない場合は、歯車アイコン ( ) をクリックし、 開発者 > エージェントワークスペース.

3. フォームのフィールドに入力します。

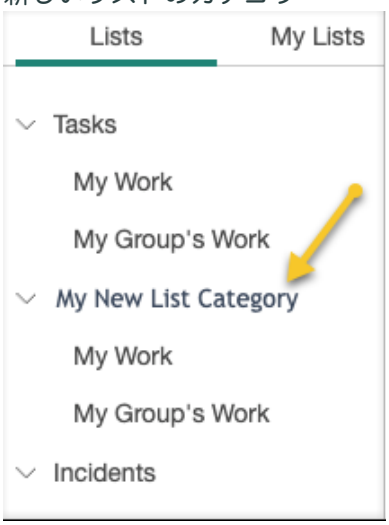
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークスペースリスト

フィールド	説明
タイトル	カテゴリ名タイトルは通常、「ユーザー」や「ケース」などのレコードのテーブルに適用されます。
順番	リストペインでリストのカテゴリが表示される順番。番号が小さいほど、先に表示されます。たとえば、順番が 100 のリストのカテゴリは、200 のリストのカテゴリの上に表示されます。
有効	リストペインでリストのカテゴリを表示するか非表示にするかを切り替えます。 **注:** [アクティブ] を選択した場合でも、フィルター済みリストが関連付けられていないカテゴリは表示されません。
説明	カテゴリを作成する理由。

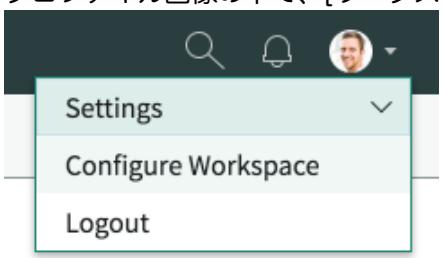
4. [送信] をクリックします。
リストペインに新しいリストのカテゴリが表示されます。

新しいリストのカテゴリ



5. リストのカテゴリを表示します。

a. プロファイル画像の下で、[ワークスペースを構成] をクリックします。



b. ワークスペースフォームで、[ワークスペースリストカテゴリ] タブをクリックします。

次のタスク
カテゴリを表示するには、作成したカテゴリでフィルター済みリストを設定する必要があります。

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

自動翻訳

従来のワークスペース でのフィルター済みリストの設定

フィルター済みリストを設定すると、レコードをグループ化してエージェントの作業効率的を高められます。グループ化の例としては、「アクティブなケース」、「自分のケース」、「すべてのケース」があります。

始める前に
フィルター済みリストを作成する前に、フィルター済みリストを配置するリストのカテゴリを作成する必要があります。

必要なロール：admin

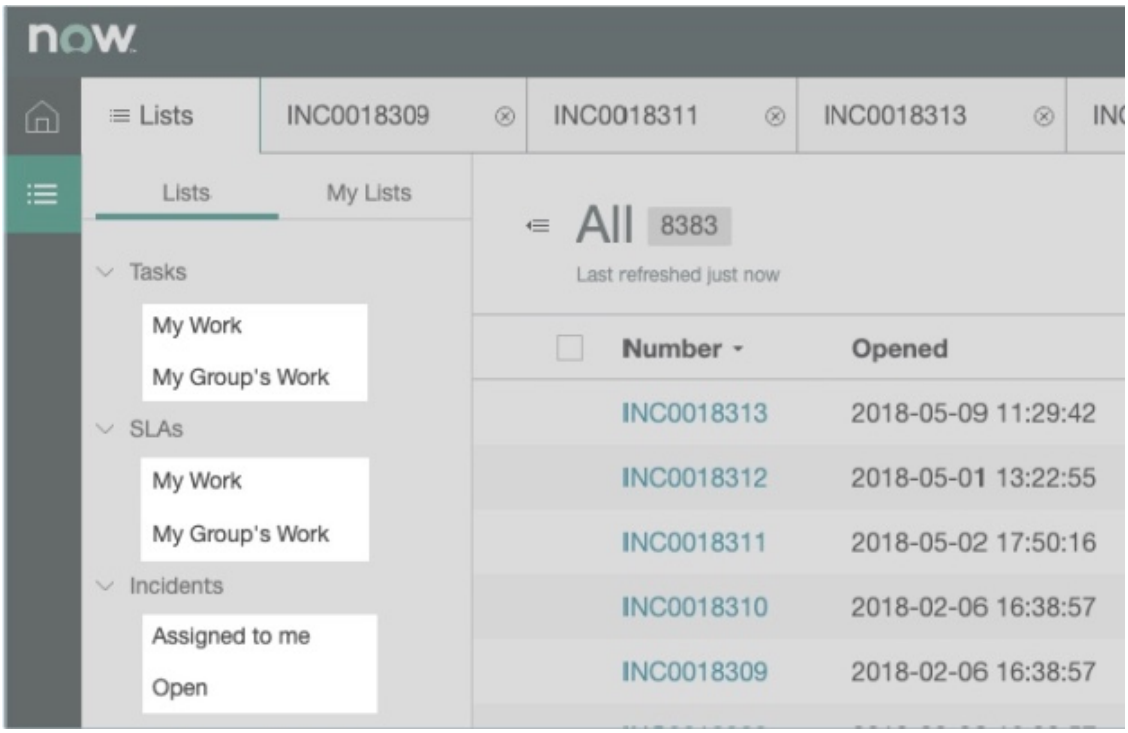
フィルター済みリストの構成

注: ビデオでは [必要なロール] の値を「workplace_list_admin」と言っていますが、正しいロールは「workspace_list_admin」です。

このタスクについて
リストフィルターによって、テーブルのレコードのサブセットが表示されます。たとえば、インシデントカテゴリで、フィルター済みリストに、インシデントテーブルでステータスが [オープン] のレコードのみが表示される場合があります。そのフィルター済みリストを「オープンインシデント」と呼ぶことができます。

次の画像に示すように、リストフィルターは、リストペインのリストのカテゴリの下にサブセクションとして表示されます。クリックした場合、リストのカテゴリはレコードのリストを表示しませんが、リストフィルターは表示します。エージェントが作業を行うために必要なリストフィルターを設定します。たとえば、「オープンインシデント」、「高優先度のインシデント」、「自分のインシデント」用のリストフィルターを設定できます。

追加条件を適用するクエリ前ビジネスルールは条件ビルダーに表示されません。

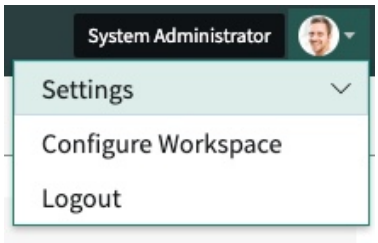


自動翻訳

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

手順

1. ワークスペースでプロファイル画像をクリックし、[設定] メニューで [ワークスペースを構成] を選択します。



2. [ワークスペースリスト] タブで、[新規] をクリックします。

   注: [新規] ボタンが表示されない場合は、歯車アイコン ( ) をクリックし、 開発者 > エージェントワークスペース.

3. フォームのフィールドに入力します。

リストフィルターフォーム

フィールド	説明
リスト名	リストペインに表示されるリストフィルターの名前。エージェントが簡単に理解できる単語 (「オープンインシデント」など) を 1 つか 2 つ選択します。
カテゴリ	リストペインでリストフィルターが表示されるカテゴリ。カテゴリーは既存のものである必要があります。
テーブル	レコードを取得するテーブル。たとえば、オープンインシデントに関するリストフィルターは、インシデントテーブルからレコードを取得する必要があります。
ワークスペース	リストフィルターが表示されるワークスペース。
条件	このリストフィルターで表示されるレコードのリストに適用される制限。たとえば、`Active is true` の場合は、非有効なレコードが表示されないことを意味します。フィルターの作成の詳細については、「フィルターの作成」を参照してください。
列	フィルター済みリストに表示される列。
グループ	リストを表示できるユーザーのリスト。グループを追加して、リストへのアクセスをそのグループのみに制限します。たとえば、「カスタマーサービスサポート」を追加します。リストには複数のグループを追加できます。グループを追加しない場合、ワークスペースにアクセスできるすべてのユーザーがリストにアクセスできます。
ロール	このリストフィルターを表示できるロール。このリストフィルターが必要ない場合は、エージェントのワークスペースから不要なものを削除します。ロールを追加しない場合、このリストフィルターはすべてのエージェントに表示されます。
アプリケーション	フィルターが適用されるスコープ。[グローバル] は、このフィルターをすべてのアプリケーションに使用できることを意味します。
順番	ワークスペースのリストペインでリストのカテゴリの下にリストフィルターが表示される順番。数値が小さいほど、数値が小さいリストフィルターの上に表示されます。たとえば、順番が 100 のリストフィルター

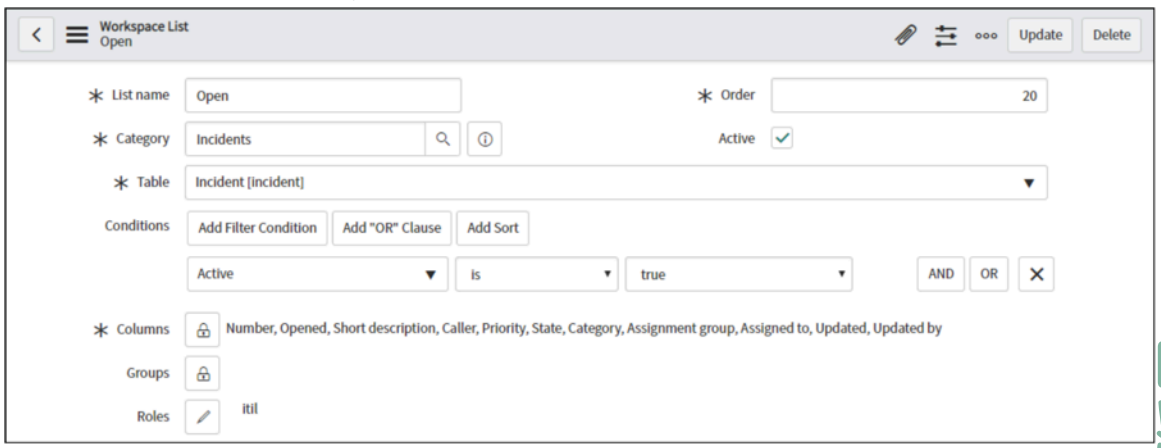
自動翻訳

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

フィールド	説明
	は、リストのカテゴリの下で 200 のリストフィルターの上に表示されます。 注: sys_aw_list テーブルの順序を変更すると、ワークスペースの順序も変更されます。
有効	リストペインでリストフィルターを表示するか非表示にするかを切り替えます。

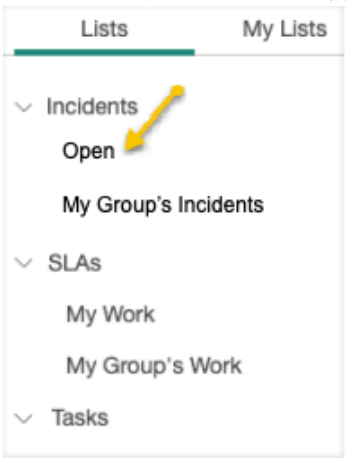
たとえば、次の「Open」という名前のフィルター済みリストには、有効なインシデントのみが表示されます。

フィルターリストフォームの例



4. [送信] をクリックします。
   指定したカテゴリの下のリストペインにリストフィルターが表示されます。前の手順の例では、リストのカテゴリ [インシデント] の下にリストフィルター [オープン] が表示されます。

カテゴリの下に表示される新しいリストフィルター

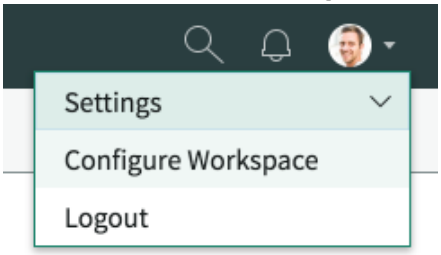


5. フィルター済みリストを表示するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

a. プロファイル画像の下で、[ワークスペースを構成] をクリックします。



b. [ワークスペースリスト] タブをクリックします。

次のタスク

- 優先度が重要である場合などは、リストビューに表示されるフィールドを強調表示して、エージェントの注意を喚起します。
- リストコンポーネントの設定が完了したら、レコードビューでコンポーネントを設定できるようになります。

従来のワークスペースでのリストフィールドをハイライト表示する

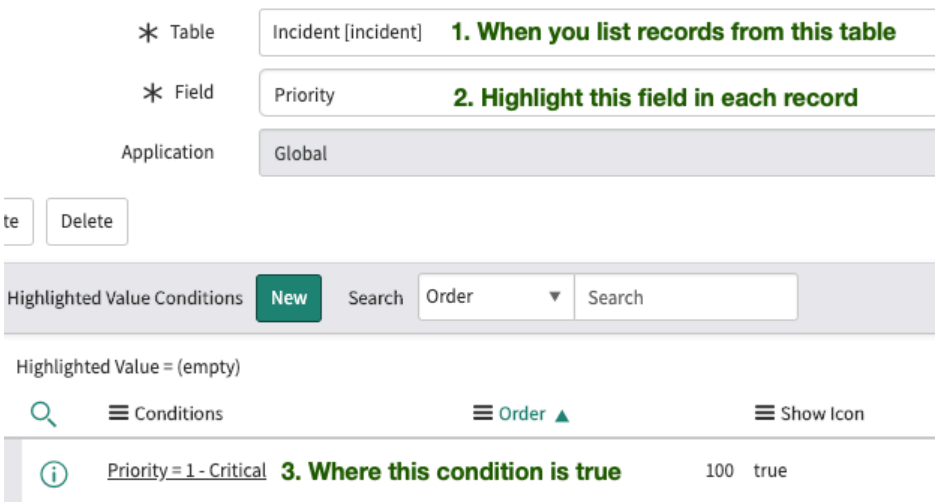
色を使用してリストフィールドをハイライト表示し、エージェントの注意を喚起できるようにします。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
ハイライト表示したリストフィールドは色付きで表示され、オプションで行頭文字が付きます。

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

セットアップでは、ハイライト表示するフィールドとハイライト表示をトリガーする条件を指定します。



利用可能な色は次のとおりです。

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

自動翻訳

ワークスペースでは次のフィールドタイプはハイライト表示できません。

- 参照
- URL
- ドキュメント ID

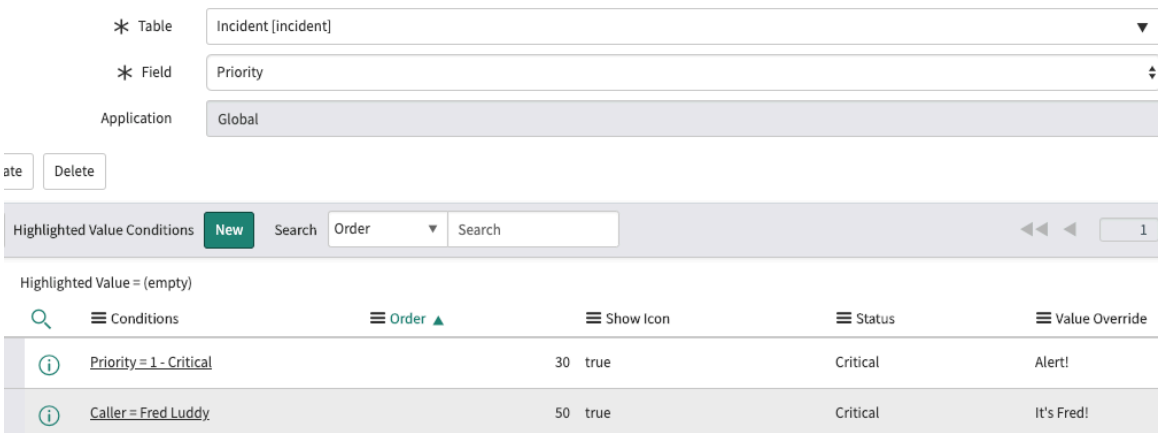
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > ハイライト表示される値 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

ハイライト表示される値フォーム

フィールド	定義
テーブル	ハイライト表示するフィールドを含むテーブルの名前。
フィールド	トリガー条件が満たされた場合にハイライト表示するフィールドの名前
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このハイライト表示を適用するワークスペース。

[フィールド] 値は、ハイライト表示をトリガーする条件とは無関係であっても構いません。次の例では、[問い合わせユーザー] が Fred Luddy の場合、ワークスペースは [問い合わせユーザー] フィールドではなく [優先度] フィールドをハイライト表示します。



3. 見出しを右クリックし、[保存] をクリックします。

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

自動翻訳

ハイライトが表示されるフィールドを指定しました。次に、ハイライト表示をトリガーする条件を指定します。

4. [ハイライト表示される値の条件] で、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

ハイライト表示される値の条件フォーム

フィールド	説明
条件	ハイライト表示をトリガーする条件条件は、ハイライト表示されるフィールドとは異なっていても構いません。たとえば、そのレコードの [問い合わせユーザー] が Fred Luddy の場合に、レコードの [優先度] フィールドをハイライト表示するといったことができます。より簡単な例は、優先度の値が [重大] である場合に [優先度] フィールドをハイライト表示することです。
ステータス	ハイライト表示の色。
アイコンを表示	ハイライト表示時に行頭文字を表示 (選択) するか非表示にするかを切り替えます。
値の上書き	テーブルのフィールド値を置き換えるテキスト。[値の上書き **(Value Override)]** を指定しない場合、ワークスペースでテーブルのフィールド値がハイライト表示されます。値を指定すると、ワークスペースでフィールド値がテキストに置き換わりハイライト表示されます。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
順番	条件が評価される順番。同じフィールドをハイライト表示する条件が複数ある場合は、条件の低いものから高いものの順に評価されます。いずれかの条件が True である場合、ワークスペースでフィールドがハイライト表示されます。

6. [送信] をクリックします。

次の例では、優先度の値が「重大」であったため、[優先度] フィールドでハイライト表示がトリガーされました。

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. オプション: [ハイライト表示される値の条件] 関連リストで [新規] をクリックし、同じフィールドをハイライト表示するための別の条件を作成します。
たとえば、[優先度] の値が「重大」である場合、または [問い合わせユーザー] の値が「Fred Luddy」である場合、インシデントテーブルに関連付けられている [優先度] フィールドをハイライト表示します。条件は、[順番] の値に従ってランク付けされます。ワークスペース は最小値を最初に評価します。

Conditions	Order	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

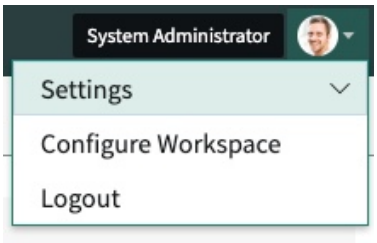
8. オプション: フィルター済みリストからすべてのハイライトを削除します。そうしないとハイライト表示されます。

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

自動翻訳

テーブルのハイライト表示をセットアップすると、特定のフィルター済みリストのハイライト表示を無効にしない限り、テーブルに関連付けられているすべてのフィルター済みリストにハイライト表示されたフィールドが表示されます。

a. ワークスペースでプロファイル画像をクリックし、[設定] メニューで [ワークスペースを構成] を選択します。



b. [リスト属性を構成] をクリックします。

c. [ハイライト表示された値を無効化] 列で、リストのカテゴリのタイトルバーにあるチェックボックスをオンにして、関連するリストのカテゴリのすべてのフィールドからハイライト表示を削除するか、各リストのカテゴリでハイライト表示を非表示にするフィルター済みリストを選択します。

次のタスク
レコードビューでコンポーネントを設定します。

リストのロード速度を高速化 従来のワークスペース

リスト内のレコードの合計数の計算を削除すると、リストのロードが高速化されます。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
大きなテーブルからフィルタリングされたリストに含まれるレコードの合計数を計算するには、時間がかかる場合があります。レコード数を計算した後、ワークスペースはそれらのレコードが埋めるページ数を計算し、ページ数を表示します。

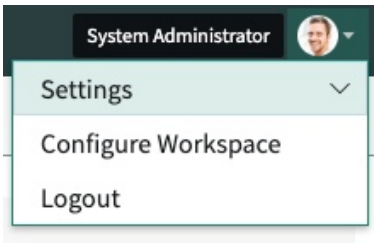
リストのロードを高速化するために、すべてのリストまたは指定したフィルター済みリストだけページ計算を削除できます。計算を削除すると、合計レコード数は表示されず、ワークスペースはリストの最後に移動アイコン (⭲|) を削除します。

自動翻訳

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

手順

1. ワークスペースで、プロファイル画像をクリックし、[設定] メニューの [ワークスペースの構成] をクリックします。



2. [リスト属性を構成] をクリックします。
3. ページの計算を省略するには、[カウントを省略] 列で次のいずれかを実行します。
   - リストカテゴリのタイトルバーにあるチェックボックスをオンにして、関連するリストカテゴリのすべてのフィルター済みリストのページネーション計算を削除します。
   - 各リストカテゴリで、ページ計算を省略するフィルター済みリストを選択します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。

でのカスタムリスト操作の作成 従来のワークスペース

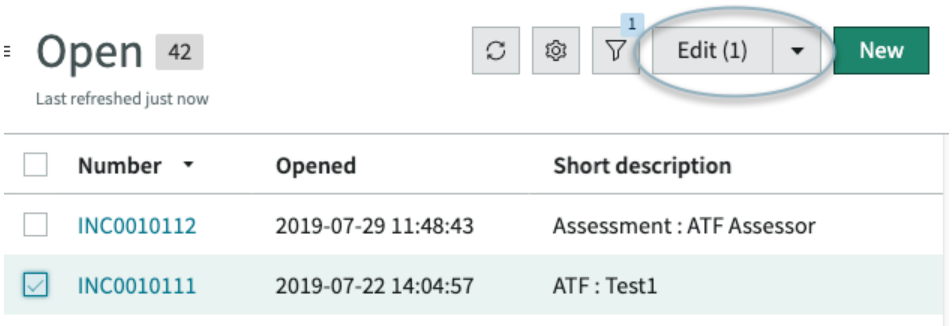
エージェントがリスト内のレコードに対して機能を実行できるようにするアクションを作成します。たとえば、選択したレコードをエージェントにアサインするボタンを作成できます。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

リストアクションは、リストビューにボタンとして表示されます。



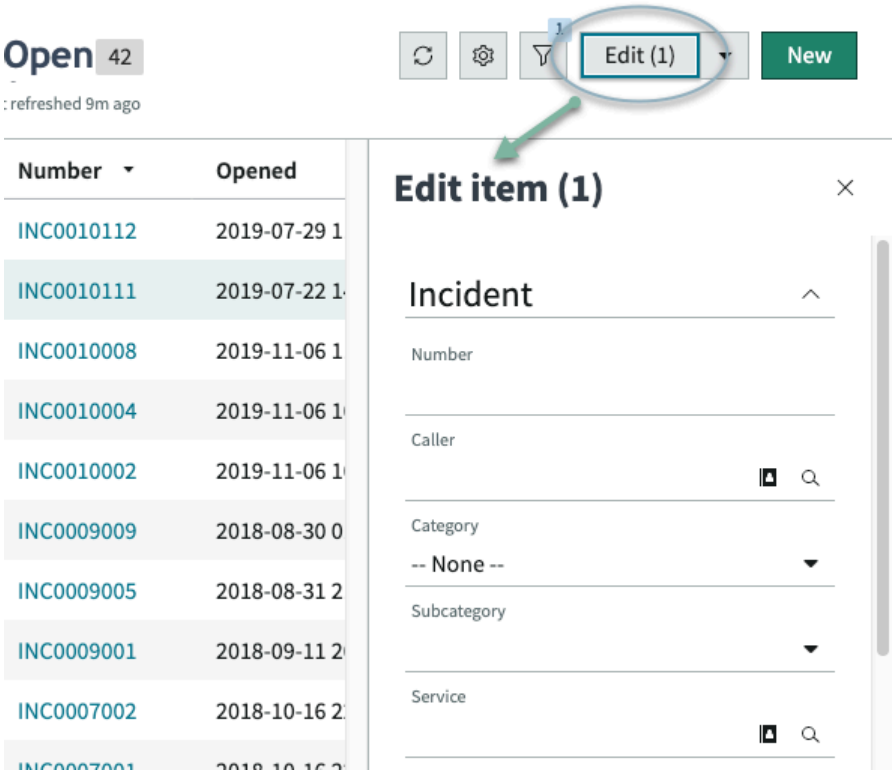
ボタンをクリックすると、事前定義されたアクションが ワークスペースでディスパッチされます。リストアクションを作成して、次のことを実行できます。

- 新しいレコードの作成 (クライアントアクション)
- レコードをユーザーにアサインする (クライアント側のアクション)
- 複数のレコードの選択や削除などのグループアクション (サーバー側のアクション)

自動翻訳

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

- レコードを編集します。エージェントは、ボタンをクリックしてリストビューでサイドパネルを開き、リストビューでレコードの詳細を編集できます。



手順

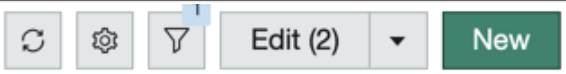
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > リストアクション をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
Action label (アクションラベル)	リストアクションの名前。一般的な名前は、[編集]、 [新規作成]、および [更新] です。
アクション名	追加する内容を説明する名前。
実装方法	アクションタイプ。[クライアントアクション] を選択します。リストアクションは、電話番号をダイヤルする、レコードを開く、フォームを開いてレコードを編集するなど、クライアント側で実行されます。
UI コンポーネントを指定	このアクションの UI に追加するコンポーネント。[実装方法] UI コンポーネントである場合にのみ表示されます。虫眼鏡) をクリックし、リストアクションとして追加するコンポーネントを選択します。
クライアントアクションを指定	エージェントがアクションアイコンをクリックしたときにクライアントが実行するアクション。[実装方法]がクライアントアクションである場合にのみ表示されます。虫眼鏡) をクリックし、関連リストとして追加するクライアントアクションを選択します。
ボタンタイプ	緑色のプライマリボタン (次の画像の [新規] など)。セカンダリボタンはグレーです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	
ツールヒント	エージェントがアイコンにマウスを合わせたときに表示されるテキスト。
説明	このコンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	エージェントワークスペース、ITSM、CSM など、このコンポーネントが属するワークスペース。
テーブル	このコンポーネントが関連付けられているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、このリストアクションが表示されます。
ビュー	ビジュアル構成のセット。この値は通常 ワークスペースです。
[Active (アクティブ)]	このリストアクションのアイコンを表示するように切り替えます。
順序	リストアクションのリスト内でのこのアイコンの配置を制御する整数。数値が小さいほど、リストの上位に表示されます。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

3. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
4. 値フィールドで、ボタンが実行するアクションを指定します。
5. オプション: [条件] タブで、条件ビルダーを使用して、リストアクションがワークスペースに表示されないようにするフィルターを作成します。
   たとえば、特定のテーブルの新しいレコードを作成するボタンや、ユーザーの権限が間違っている場合に、ボタンを非表示にできます。
6. オプション: このリストアクションの使用を確認するようにエージェントに求めるポップアップウィンドウを表示する場合は、[確認 の設定] タブで [確認が必要] チェックボックスをオンにします。
7. オプション: [アクションの除外] タブで、[新規] をクリックして、子テーブルをこのリストアクションの継承から除外するか、このテーブルを親テーブルからのコンポーネントの継承から除外します。

   a. フォームのフィールドに入力します。

[アクションの除外] フォーム

フィールド	説明
アクションのアサイン	新規作成やエージェントアシストなど、アクションが実行する機能。虫眼鏡) をクリックし、アクションのアサインを選択します。
テーブル	このコンポーネントに関連付けられているテーブル。ワークスペースこのテーブルのレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンが [関連アイテム] メニューに表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
このテーブルを除外	この テーブル が親テーブルからこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。
すべての子テーブルを除外	テーブルの子テーブルが [関連アイテム] メニューでこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。

b. [**Submit** (送信)] を選択します。

8. [更新] をクリックします。

エクスポートの条件フィールドの長さの設定

値が切り捨てられないように、条件フィールドでエクスポートできる最大文字数を設定します。

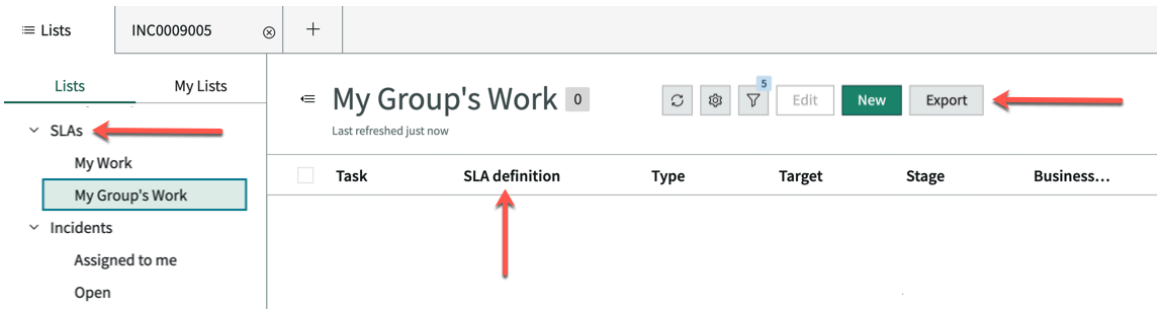
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

このセットアップは、 条件フィールドタイプ (**SLA** 定義など) のエクスポートにのみ関係します。

Microsoft Excel スプレッドシートにエクスポートできる条件フィールドタイプのデフォルトの文字数は 80 文字です。データに長い値が含まれている場合は、*glide.ui.export.choice_list_max_characters* システムプロパティを使用して、エクスポートされる文字数を増やすことができます。このプロパティは、テーブルの条件フィールド値の長さには影響しません。



手順

1. ナビゲーションフィルターで、「*sys_properties.list*」と入力します。
2. [名前] フィールドで、システムプロパティのリストで [*glide.ui.export.choice_list_max_characters*] を検索してクリックします。
3. [システムプロパティ] フォームの [値] フィールドで、条件フィールドでエクスポートする最大文字数を設定します。

次のタスク

レコードビューでコンポーネントを設定します。

Sys ID をリストに追加する

各レコードの一意の数値識別子を含むフィールドをリストに追加します。

始める前に

危険: Sys ID を変更または削除すると、データが破損するか失われる可能性があります。

必要なロール：admin

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > **Lists** (リスト).
2. 変更するレコードを UI ビューから選択します。
   たとえば、 デフォルトです。
3. 変更するテーブルとビューのレコードを選択します。
4. [リスト要素] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

セクション要素の新規レコード

フィールド	説明
要素	このリストに追加する要素。`sys_id`を入力します。
ポジション	リスト内のセクション要素の位置を示す番号。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。
7. URL に `/cache.do` を追加して、キャッシュのフラッシュを実行します。

タスクの結果
これで、[Sys ID] フィールドがリストに表示されます。

リスト更新プロンプトを有効にする

リストアイテムが変更されたときに、リストを更新するように求めるプロンプトが表示されます。リストを更新するタイミングを示すプロンプトが表示され、更新後に、どのレコードが変更されたかを視覚的に示します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の変更が行われると、リストを更新するように求められます。

- レコードの作成、またはレコードがクエリ条件を満たしている場合
- 削除、またはレコードがクエリ条件を満たさなくなった場合
- リストの列が更新されたとき

リスト更新プロンプト機能は、次の基準を満たすリストで機能します。

- リストは 500 レコード (または glide.lists.live_list_threshold で設定された数) を超えません。
- リストはデータベースビューではありません。
- 少なくとも 1 つの条件がリストに適用されました。
- リストには、ドット連結された列は含まれていません。
- リストには、フィルターまたはクエリ内にドット連結フィールドが含まれていません。
- カウントの省略は有効になっていません。
- リストはsys_aw_listまたはsys_aw_my_listです。関連リストはサポートされていません。

自動翻訳

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

手順

1. リスト更新プロンプトシステムプロパティを有効にします。

   a. ワークスペースフィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力します。

   b. [システムのプロパティ] リストの検索バーで 「glide.lists.live_list_enabled 」を検索します。

   c. [値] 列フィールドをクリックし、値を **true** に変更します。

      注: ライブリストシステムプロパティは、デフォルトで **false** に設定されています。

   d. チェックマークアイコン (を選択して、選択内容を保存します。

2. オプション: リスト更新プロンプトを有効にして、リストに含めることができるレコードの最大数を変更します。

   a. ワークスペースフィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力します。

   b. [**New**] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

システムプロパティフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	システムプロパティの名前。`glide.lists.live_list_threshold`を入力します。
説明	[システムのプロパティ] リストに表示される説明。
選択肢	システムプロパティの選択肢。このフィールドは空のままにします。
タイプ	システムプロパティのタイプ。[整数] を選択します。
Value (値)	整数の値。この値は、リスト更新プロンプトを有効にするときに、リストに含めることができるレコードの最大数を制御します。デフォルト値は **500** に設定されています。 注: 値を増やすこともできますが、ノードへの影響に注意してください。
キャッシュを無視	キャッシュを無視するオプション。
プライベート	システムプロパティを非公開にするオプション。
読み込みロール	システムプロパティを読み込むことができるロール。

自動翻訳

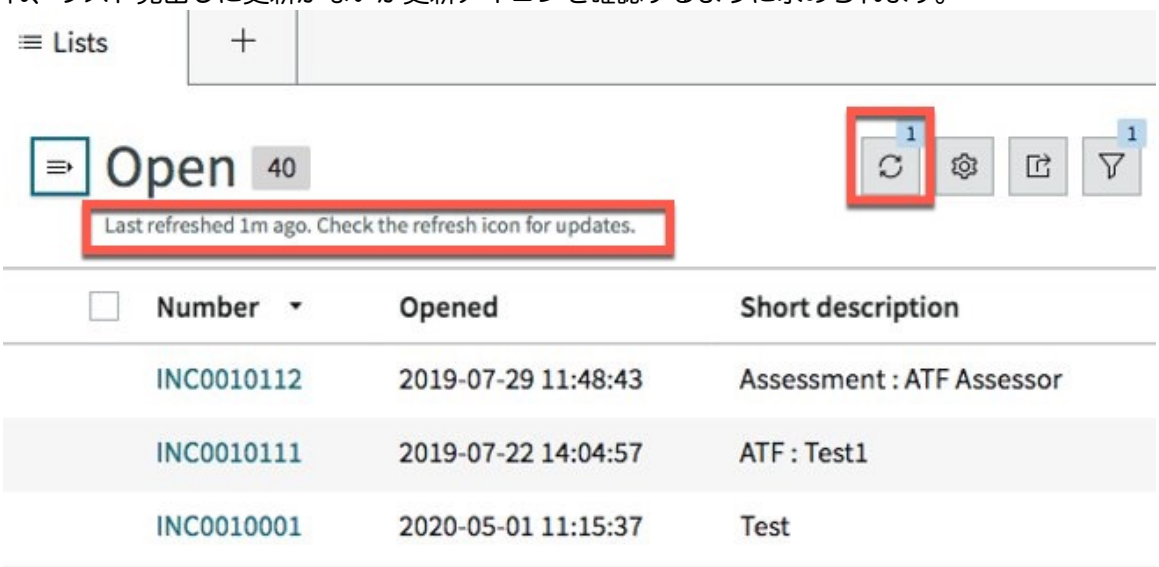
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
書き込みロール	システムプロパティを書き込むことができるロール。
アプリケーション	システムプロパティのアプリケーション。[グローバル] は、システムプロパティが **true** に設定されている場合、そのシステムプロパティをすべてのアプリケーションに適用します。

d. [**Submit** (送信)] を選択します。

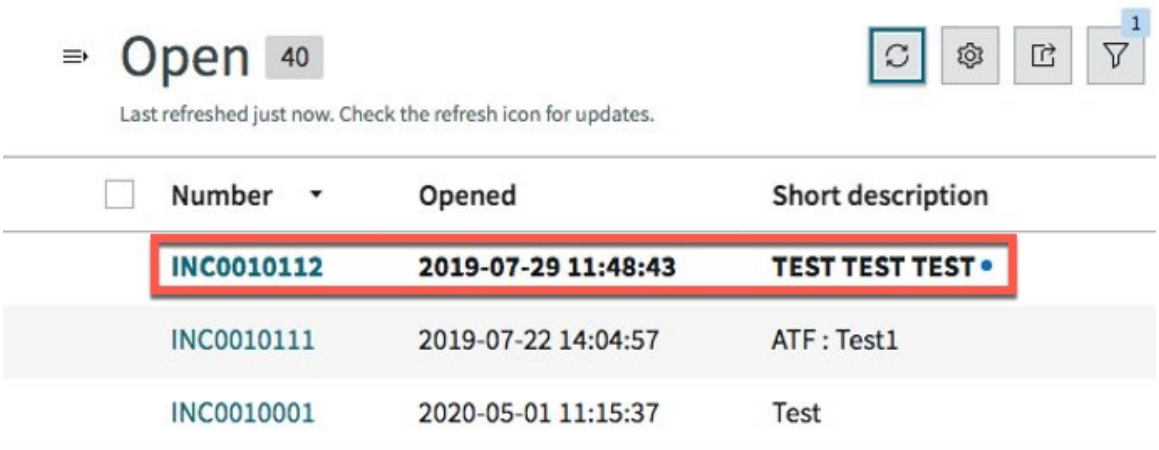
タスクの結果

リストを更新する前に、更新アイコン ( ) に変更されたレコード数を示すインジケーターが表示され、リスト見出しに更新がないか更新アイコンを確認するように求められます。



リストを更新すると、影響を受ける行がインジケーターバッジとともに太字で表示されます。

注: 最近追加または更新されたレコードがリストの一番上に表示されない場合があります。リストから削除されたレコードは表示されません。



自動翻訳

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

リストのエクスポートを無効にする

エクスポートボタンを有効または無効にして、ボタンが 従来のワークスペース UI に表示されないようにするアクションを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
エクスポートボタンは、デフォルトのリストアクションです。エージェントのロールに基づいて、またはアクションとコンポーネントで構成されたルールに従うことで、このアクションを表示するユーザーと表示タイミングを制御できます。リストのアクションとコンポーネントを構成するには、「 でのカスタムリスト操作の作成 従来のワークスペース」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > リストアクション.
2. [アクションのアサイン] リストから [エクスポート] を選択します。
3. フォームで、[アクティブ] を切り替えます。
4. メニューアイコン(⋮ をクリックし、[保存]を選択します。

リストのインライン編集を非アクティブ化する

リスト列の 1 つまたは複数のセルのインライン編集を完了できるように、 従来のワークスペース リストのインライン編集を無効にします。

始める前に
インライン編集では、レコードを開いてフォーム上で変更する代わりに、 リスト内のフィールドを自動的に変更できます 。

インライン編集を開始すると、フィールドを編集する権限が検証されます。フィールドに [カテゴリ] や [サブカテゴリ] などの依存関係がある場合、ポップオーバーにはすべての依存フィールドが表示されます。インライン編集を確認またはキャンセルするための複雑なインタラクションを伴うボタンが表示されます。

インライン編集は、ほとんどの一般的なフィールドタイプでサポートされています。これらのフィールドタイプには、ブール、文字列、選択肢、参照、整数、日付、および日付/時刻が含まれます。

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。
2. [*`glide.lists.inline_editing_enabled`*] を選択します。
3. 値を **false** に設定します。

ワークスペースリストでレコードのインポートを有効にする

ローカルドライブから ワークスペース リストに新規または更新されたレコードをインポートします。

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

自動翻訳

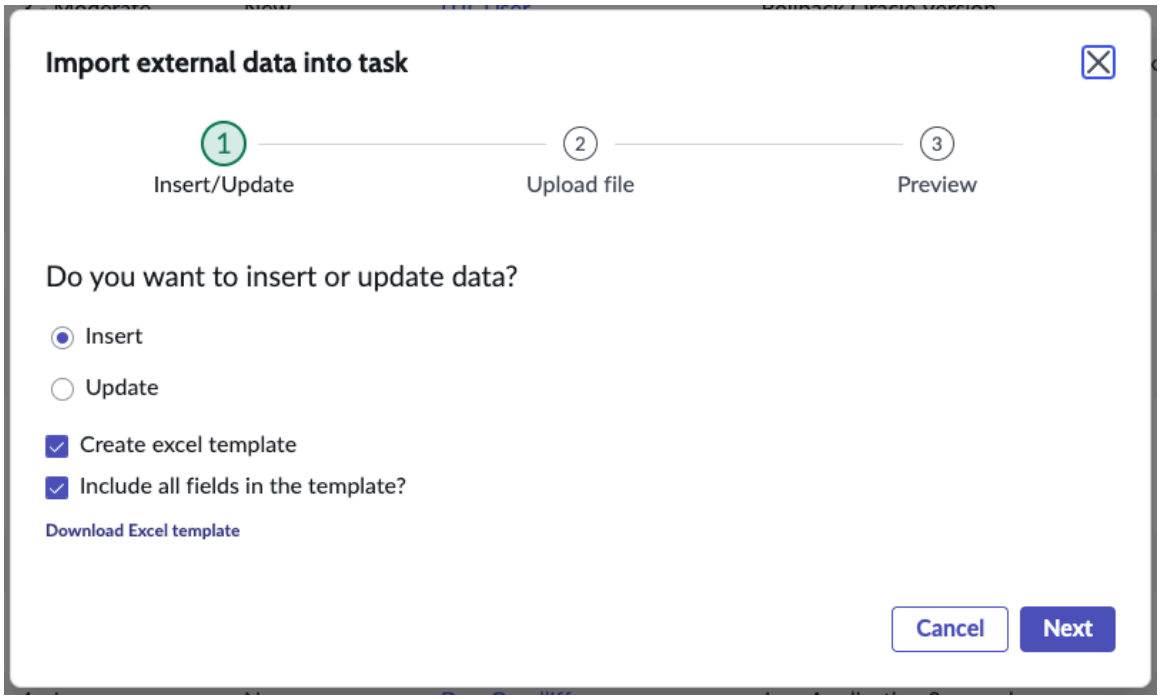
始める前に

- リストのインポートはデフォルトで無効になっています。
- リストインポートは Excel スプレッドシートをサポートしています。

必要なロール：admin

このタスクについて
[インポート] ボタンが ワークスペース リストに表示されます。

[インポート] ボタンを選択すると、レコードをインポートするためのウィザードを含むモーダルが表示されます。新しいレコードを挿入することも、既にリストにあるレコードを更新することもできます。



ローカルファイルを参照し、[アップロード] を選択します。ファイルのプレビューが表示され、インポートの完了を確認できます。

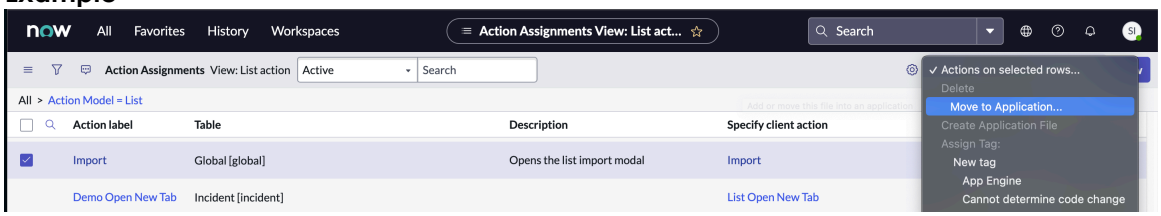
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > リストアクション.
2. リストから [インポート アクション] ラベルを選択します。
3. [アクションのアサイン] フォームで、[アクティブ] を選択してリストのインポートをアクティブにします。
4. [選択した行のアクション] フォームで、[アプリケーションに移動] を選択します。

自動翻訳

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

Example



5. インポートアクションラベルを受け取るアプリケーションの名前を入力します。
6. 移動 をクリックします。

リストフラグ機能を選択

リスト機能を編集するには ワークスペース リストフラグ機能オプションを選択します。このフォームでは、特定のリストの UI 機能を編集または無効化できます。

始める前に

必要なロール：admin

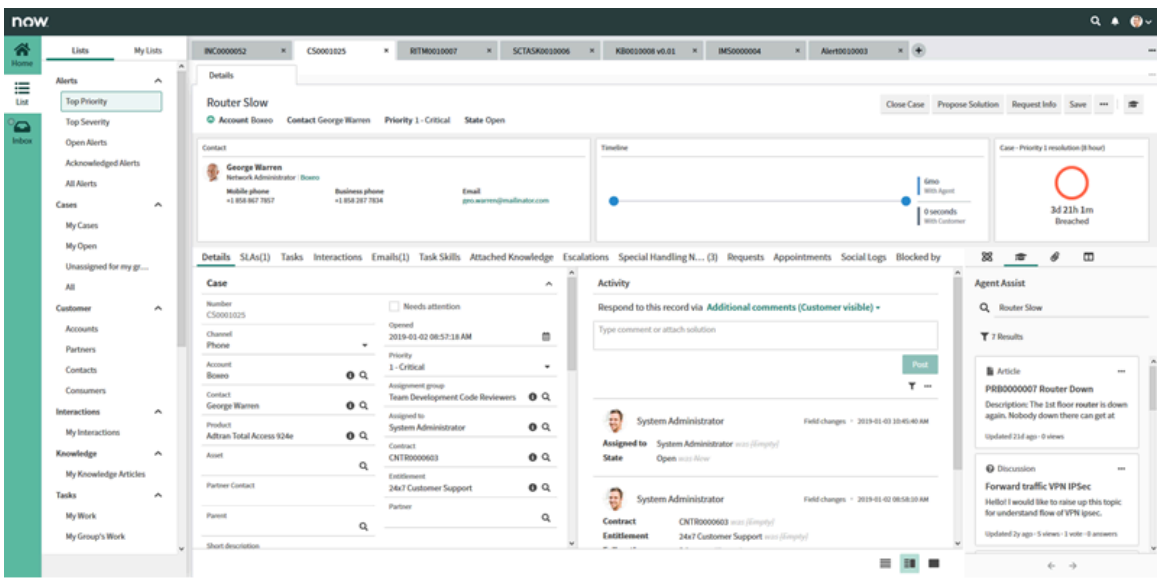
手順

1. ワークスペースリストに移動します。
2. ユーザーメニューを選択します。
   ユーザーメニューには、 ワークスペース ページと ワークスペース ページのアイテムが動的に表示されます。
3. 次のように移動する。 ワークスペースを構成 > ページを構成 > リスト設定.
4. フォームで、[リスト機能フラグ] までスクロールします。
5. 現在のリストを編集します。
6. [更新] を選択して、変更を保存します。

でのレコードビューの設定 従来のワークスペース

ワークスペースレコードビューでコンポーネントを設定して、エージェントがほとんどの作業を行うユーザーインターフェイスを最適化します。

エージェントがリストビューまたはランディングページで作業するレコードを選択すると、そのレコードがレコードビューに表示されます。



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

自動翻訳

このビューでは、エージェントはレコードの詳細を取得し、レコードを自分自身にアサインし、問題の解決に関する情報を取得して、解決策を要求者に連絡できます。システム管理者の仕事は、エージェントが作業を簡単に完了できるように、レコードビューに表示される情報を最適化することです。

カスタムコンポーネントの追加

レコードビューの各コンポーネント領域には、構成する標準コンポーネントが付属しています。次のコンポーネント領域では、コンポーネントライブラリを使用してコンポーネントを追加することもできます。

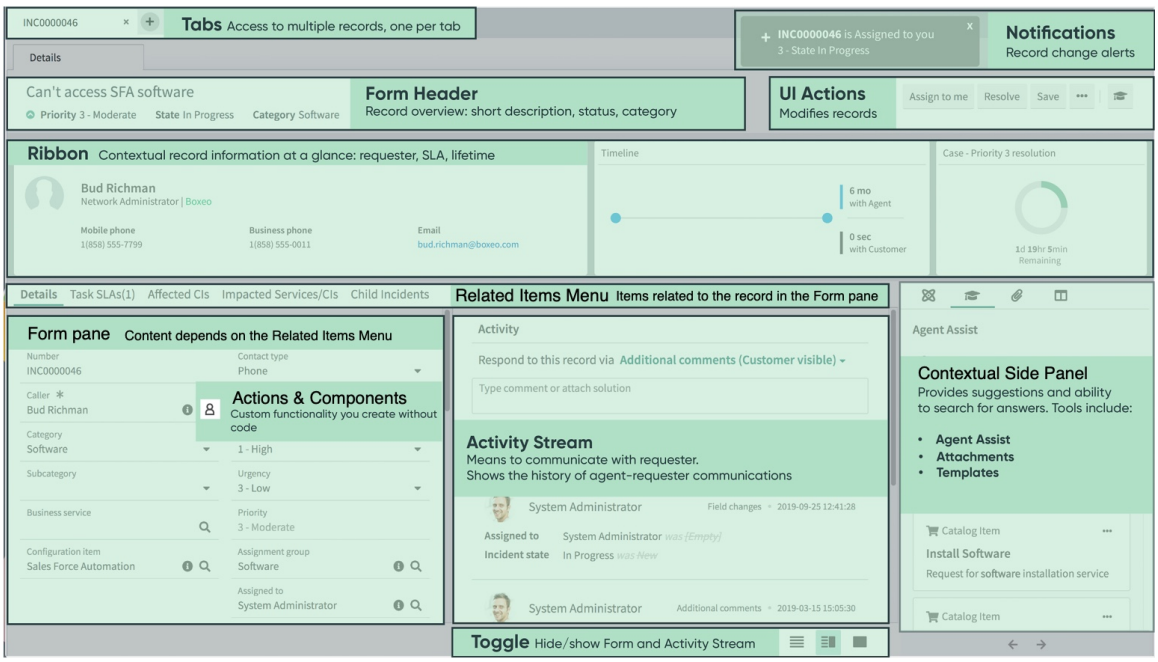
- リボン
- コンテキストサイドパネル
- 関連リスト
- 関連アイテム
- リストアクション
- フィールドデコレーター
- モーダル

コンポーネントは、リスト、PAR スコア、コンテナなどの ワークスペースの構成要素です。

レコードビューコンポーネントの構成

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



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

従来のワークスペースでエージェントが作成できるレコードを選択

ワークスペースで作業できるようにするために必要なレコードをエージェントが作成できるようにします。

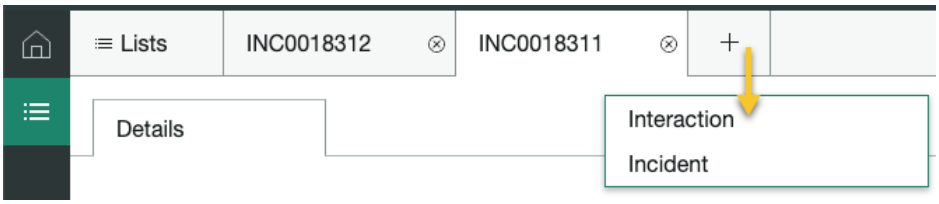
始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

エージェントは、フォームヘッダーの上にあるタブをクリックして、開いているレコードにアクセスします。エージェントは、プラス (+) アイコンをクリックして新しいレコードを作成します。エージェントが新しいレコードを挿入できるテーブルを設定します。

レコードを作成



デフォルトでは、エージェントはインタラクションテーブルにのみレコードを作成できます。これらのレコードには、エージェントと顧客間の電話やチャットの会話などのインタラクションに関する情報を保存します。エージェントは通常、これらの会話からインシデントまたは問題を作成します。前の画像が示すように、エージェントはインタラクションテーブルとインシデントテーブルにのみレコードを作成できます。

新しいレコードが新しいタブに表示されます。このようにして、エージェントはタブをクリックするだけで開いているレコード間を移動できます。この画像のタブは、2 つのインシデントレコードが既に開いていることを示しています。ここでは、エージェントが新しいレコードを挿入できる適切なテーブルリストを設定します。エージェントには、これらのテーブルに対する作成権限が必要です。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > エージェントワークスペース > 新規レコードメニュー.
2. [新規レコードメニューアイテム] フォームで、[新規] をクリックします。
3. [新規レコード] フォームに、値を入力します。

フィールド	説明
テーブル	エージェントにアクセス権を付与するレコードを含むテーブル (「インシデント」や「ケース」など)。
ワークスペースの設定	エージェントが作業しているワークスペース。
アプリケーション	この設定の適用範囲グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
順番	プラス (+) アイコンの下にあるリスト内のテーブルリストにおけるこのテーブルの配置。数値が小さいほど、リストの上位に表示されます。プラス (+) アイコンにカーソルを合わせると、リストが表示されます。
有効	プラス (+) アイコンの下のテーブルリストにテーブルを表示する (選択済み) かどうかを切り替えます。

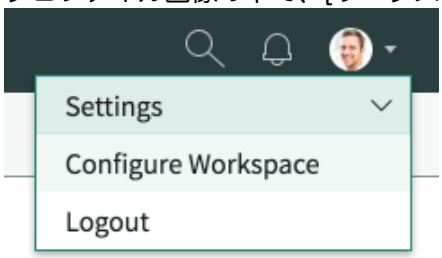
4. [送信] をクリックします。

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

自動翻訳

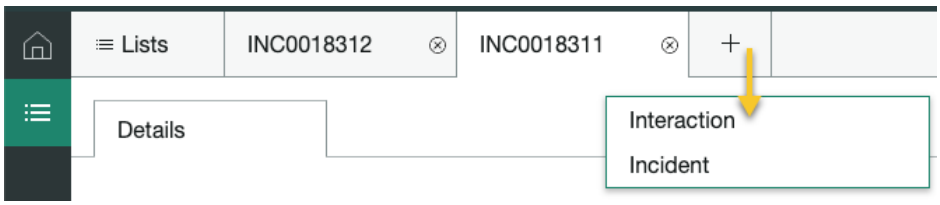
5. エージェントが開くことができるレコードを表示するには、次の手順を実行します。

   a. プロファイル画像の下で、[ワークスペースを構成] をクリックします。



   b. [ワークスペース] フォームで、[新規レコードメニューアイテム **(New Record Menu Items)]** タブをクリックします。

Example:
インシデントテーブルを追加し、インシデントテーブルの [順番] 値をインタラクションテーブルの [順番] 値よりも低くした場合、エージェントが作成できるレコードのリストでインシデントがインタラクションの上に表示されます。



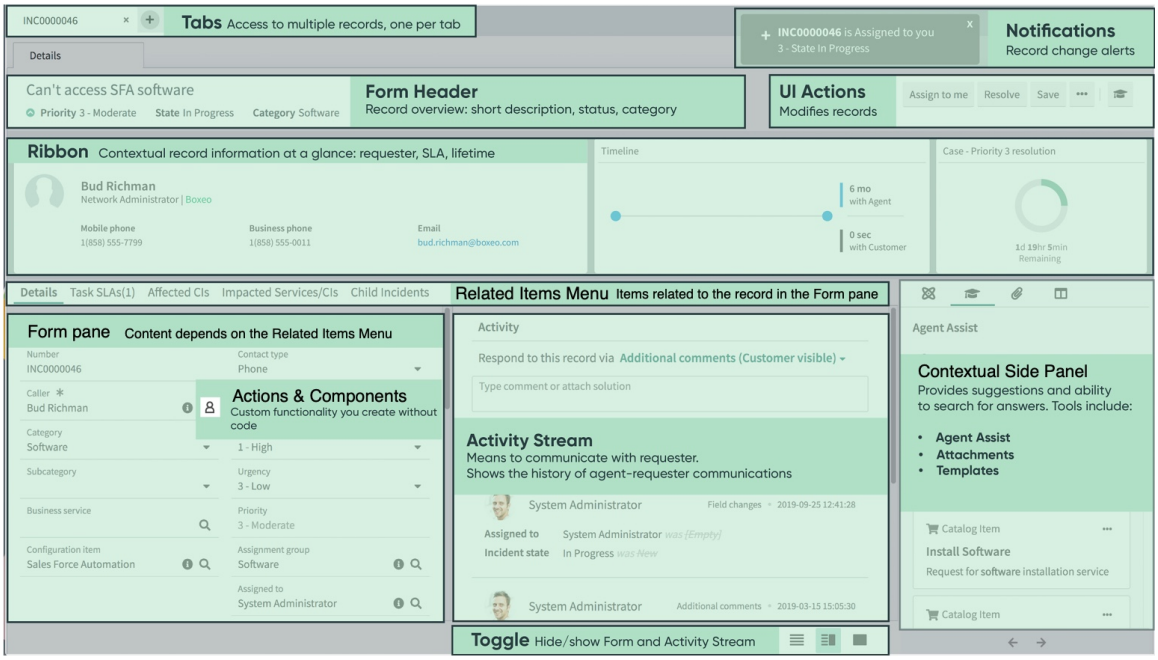
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



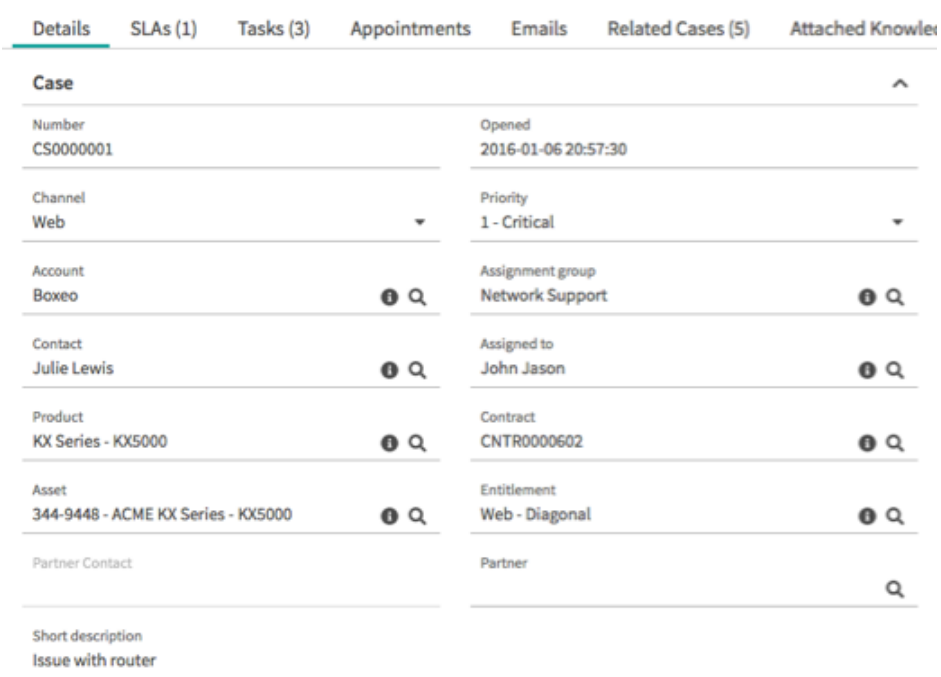
従来のワークスペースでのフォームの設定

フォームペインに表示するフィールドを選択して、エージェントの作業を支援します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

フォームレイアウトの構成

このタスクについて
ワークスペースのフォームペインには、選択したレコードに格納されている詳細情報が表示されます。



各レコードには多くのフィールドがあり、画面に収まりきれない場合があります。ここでは、エージェントが必要とするフィールドのみを表示するようにします。このタスクはエージェントがアクセ

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

自動翻訳

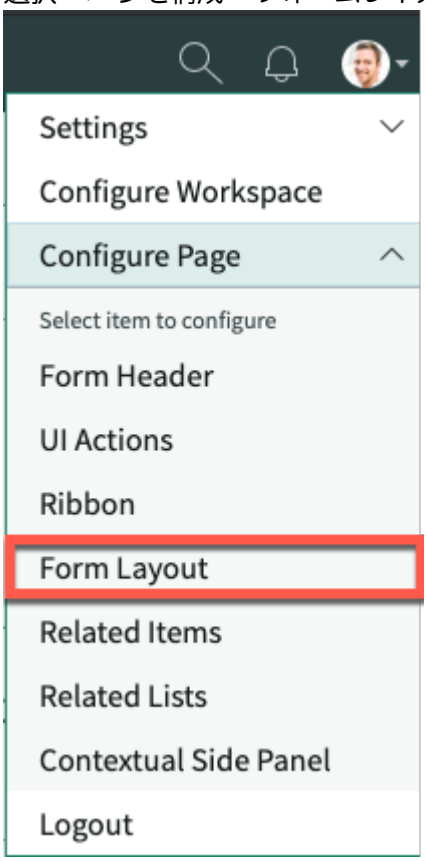
スできるテーブルごとに実行します。たとえば、フォームペインにはすべてのインシデントレコードに対して同じフィールドが表示されます。これは、すべてのケースレコードに対して表示されるフィールドとは異なる可能性があります。エージェントがアクセスできるテーブルは、プラス (+) アイコンの下のリストで確認できます。

フォームに表示されるフィールドは、エージェントのロールによって異なる場合があります。

注: ワークスペースは、レコード内にある可能性がある全フィールドの表示はサポートしていません。サポートされているフィールドの詳細については、「Supported fields in Workspace form panes (ワークスペースフォームペインでサポートされているフィールド)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペース > 新規レコードメニュー.
2. アバターをクリックします。
3. 選択 ページを構成 > フォームレイアウト.



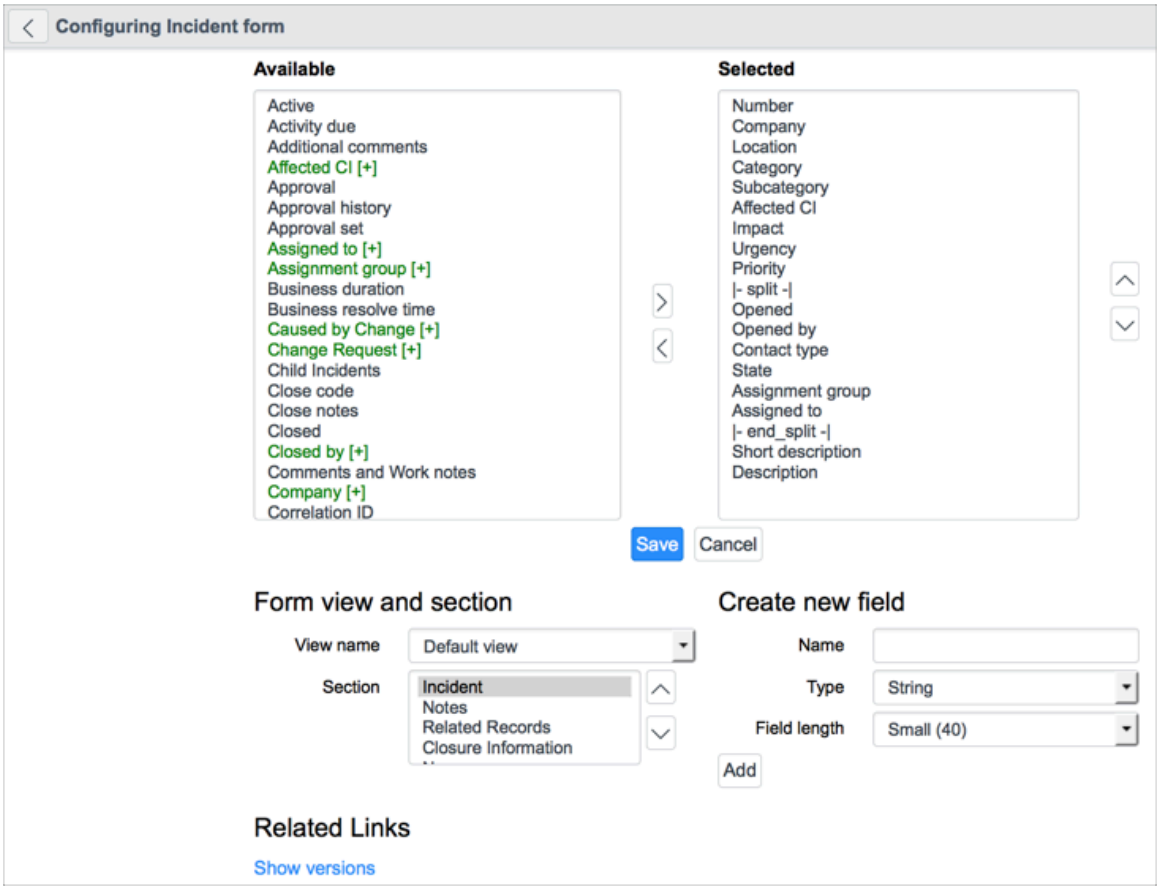
4. 構成フォームで、[利用可能 **(Available)]** 列と [選択済み **(Selected)]** 列の間の矢印を使用して、[選択済み **(Selected)]** 列の内外にフィールドを移動します。

   [選択済み **(Selected)]** 列のフィールドがフォームペインに表示されます。一部のフィールドの説明については、「Supported fields in Workspace form panes (ワークスペースフォームペインでサポートされているフィールド)」を参照してください。

   後ろにプラス (+) 記号がついた、緑色で表示された使用可能なアイテムは、関連テーブルを表します。そのテーブルのフィールドにアクセスするには、ドット連結を使用します。

自動翻訳

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



5. [選択済み **(Selected)]** 列の右側にある上向き矢印と下向き矢印を使用して、ハイライト表示されたフィールドを列内で上下に移動します。
6. [ビュー名] リストで、構成しているワークスペース (**Workspace_itil** など) を選択します。これらのビューはエージェントロールに対応しています。
7. オプション: [利用可能] 列にないフィールドを [選択済み **(Selected)]** 列に追加します。

   a. [新規フィールドの作成] セクションで、フィールドに入力します。

   新規フィールドの作成

フィールド	説明
名前	新規フィールドの名前。
タイプ	フィールド内の値のデータタイプ。
フィールド長	[タイプ] として [文字列] を選択した場合の文字列値の最大長。このフィールドは、他のタイプでは表示されません。

   b. [追加] をクリックします。

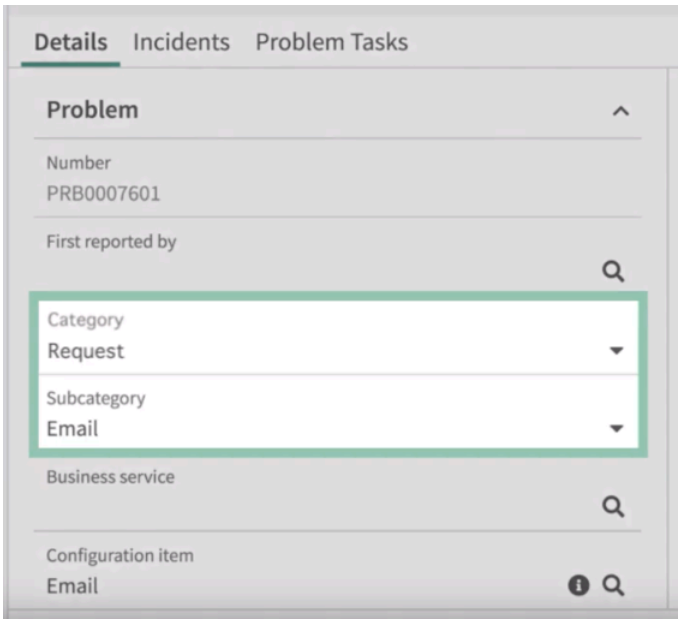
8. [保存] をクリックします。

   注: フィールドに読み取り専用データが表示されている場合を除き、同じフィールドをフォームの複数のセクションに追加しないでください。2 つ以上のインスタンスが編集可能なフィールドにあると、データが失われ、UI およびデータ ポリシーが適切に機能しなくなる可能性があります。

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

Example:
次の画像は、フォームペインに追加した [カテゴリ] フィールドと [サブカテゴリ] フィールドを示しています。

フォームペインの新規フィールド

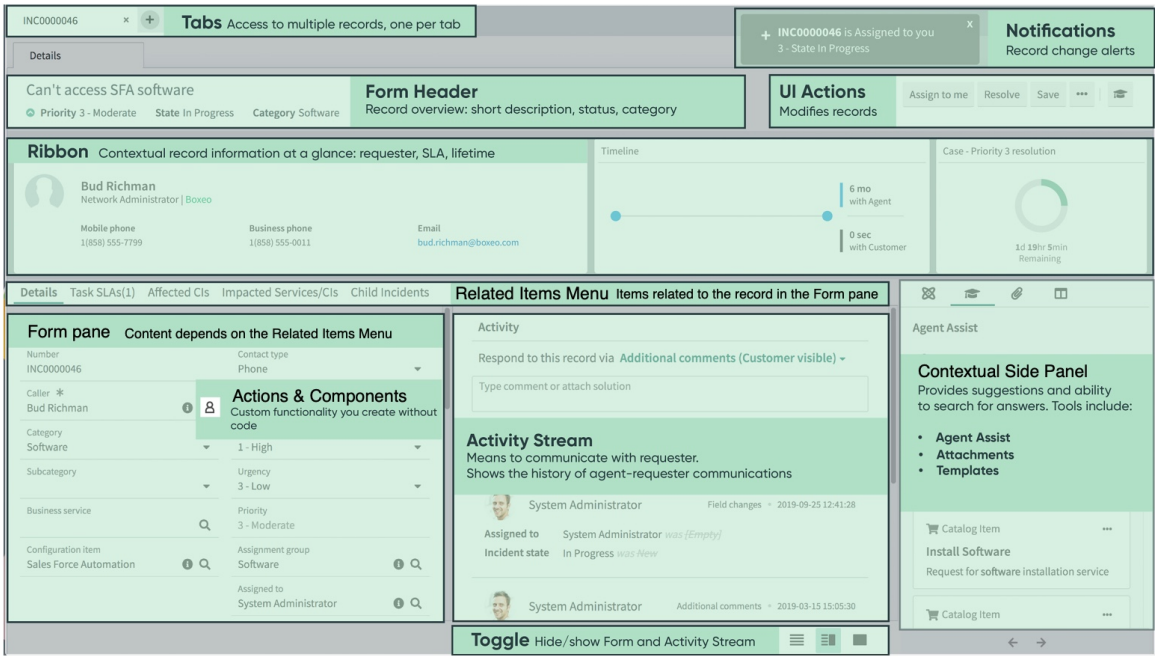


次のタスク
エージェントの権限に基づいてフォームに表示するフィールドの一部を非表示にするか、別のコンポーネントを設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

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



でエージェントに対してフィールドを非表示にする 従来のワークスペース

エージェントのロールに応じてフォームペインに表示するフィールドを指定します。エージェントが作業を行うために必要なフィールドのみをフォームペインに表示します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

デフォルトでは、エージェントには、フォームペインに表示するように構成されたすべてのレコードフィールドが表示されます。ロールに応じてエージェントに対してフィールドを非表示にすることができます。フィールド値を非表示にすると、フォームペインが整理されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > ワークスペースビュールール.
2. [**New**] をクリックします。
3. [ワークスペースビュールール] フォームで、フィールドに入力します。

ワークスペースビュールール

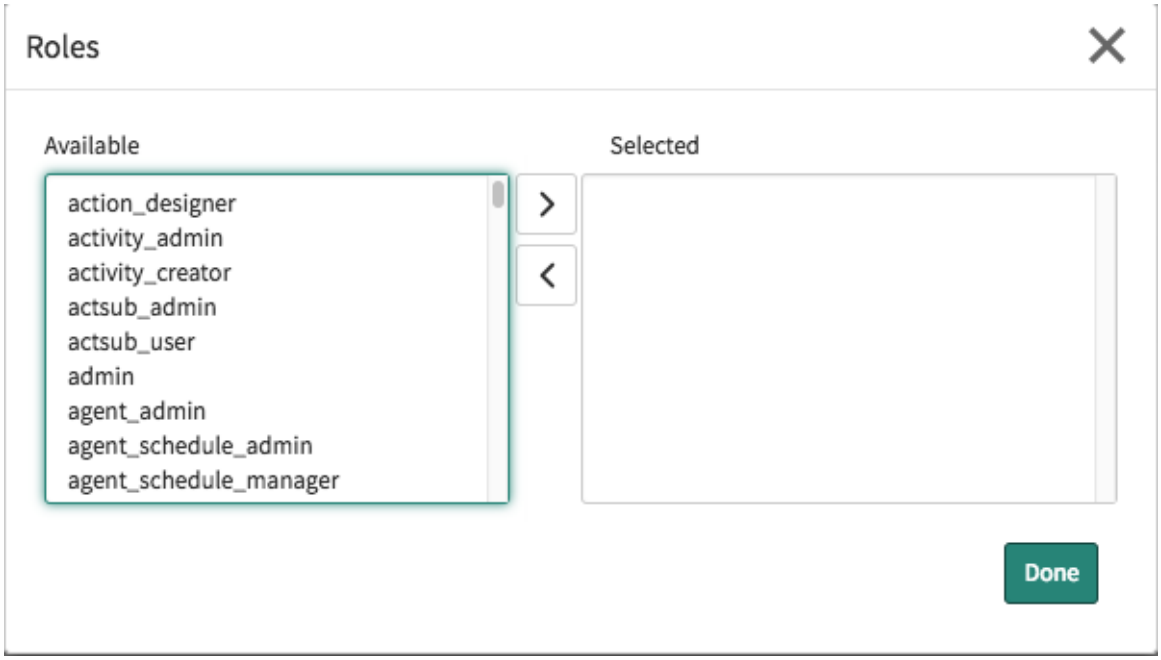
フィールド	説明
名前	ルールの名前。通常、名前は、ルールの影響を受けるエージェントと、そのエージェントに表示される特権情報を表します。
テーブル	このルールが適用されるテーブル。表示ルールはテーブルレベルでのみ定義でき、テーブルごとに 1 回のみ定義できます。
ビュー	条件セットに対して表示するフォームビューを選択します。ビューは、エージェントがフォームまたはリストを開いたときに表示される要素を定義します。ビューは エージェントのロールに対応しています。
アプリケーション	このルールが適用されるアプリケーション。グローバルとは、ルールがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	影響を受けるワークスペース。

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

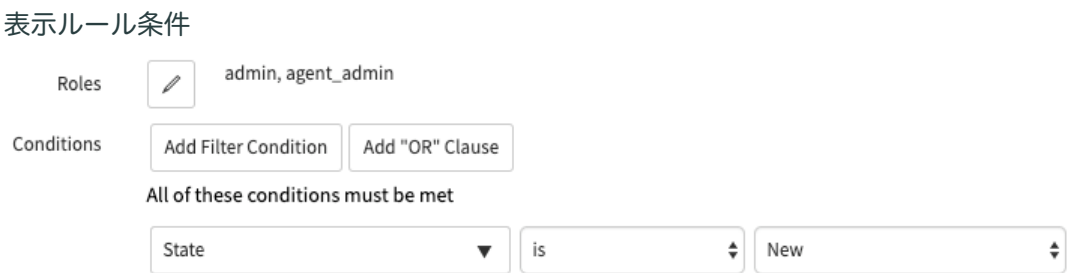
フィールド	説明
[Active (アクティブ)]	このルールをアクティブ (選択) にするかどうかを切り替えます。

4. オプション: [条件] タブで、フィールドを表示するために必要なロールを選択します。

   ロール選択ピッカーを使用する:



   次の例では、[ステータス] が [新規] の場合、フォームペインに [ステータス] フィールドが表示されるのはアドミンまたはagent_adminのみです。**[State]** フィールドの値が異なる場合、フォームペインの [**State**] フィールドが表示されます。



5. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果

指定されたロールを持つユーザーは、指定されたテーブルのフィールドを表示できます。

複数のワークスペースビュールールが設定されている場合は、より低い実行順序のルールが適用されます。複数のルールで実行順序が同じ場合は、最初に作成されたルールが適用されます。

次のタスク

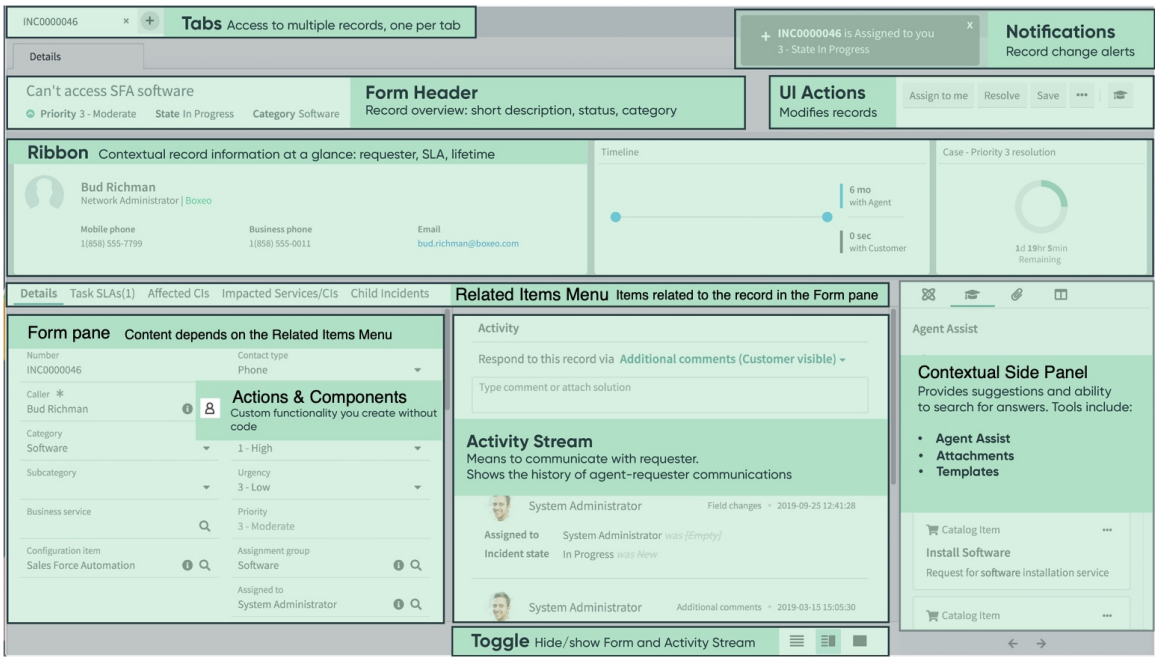
フォーム注釈を設定してフォームフィールドを強調表示するか、別のコンポーネントを設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

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

自動翻訳

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



エージェントロールに基づいてフォームビューを設定

エージェントロールごとに異なるフォームビューを設定し、エージェントが確認する必要があるフィールドに表示します。

エージェントロールは、CSM (ケースの場合) や ITSM (インシデントの場合) など、権限レベルまたは製品に基づくことができます。ワークスペースビューは、エージェントのタイプごとに構成されます。ビューは、次のロールベースの階層を使用して、エージェントが ワークスペースに表示するフォームを決定します。

デフォルトのフォームビューになるビューとロールの組み合わせは、すべて読み取り専用です。

ロール	フォームビュー
itil	**1.** workspace_itil **2.** ワークスペース **3.** デフォルト
sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** ワークスペース **3.** デフォルト

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

ロール	フォームビュー
itil と sn_esm_agent の両方	**1.** workspace_csm **2.** workspace_itil **3.** ワークスペース **4.** デフォルト
admin または workspace_admin	**1.** ワークスペース **2.** デフォルト
その他	エージェントにどちらのロールも持っていないが、フォームへのアクセスを提供する別のロールがある場合: **1.** ワークスペース **2.** デフォルト

ワークスペースフォームペインでサポートされているフィールド

フォームペインに表示するフィールドを計画できるように、 ワークスペース がサポートするフィールドを確認します。

ワークスペース レコードにある次のすべてのフィールドを フォームペイン に表示できます。

自動翻訳

フィールドタイプ	説明	サポートされているプロパティ
条件	条件ビルダーをフォームに追加するフィールド。テーブル名を参照する依存フィールドを指定する必要があります。	N/A (該当なし)
通貨	小数点以下 4 桁の数値フィールド。 フォームに表示される場合、[通貨] フィールドには、通貨タイプを選択するための選択肢の追加リストも含まれます。フィールドのデフォルト値がない場合、空の [通貨] フィールドには参照通貨が使用されます。値を追加すると、フィールドではアクティブなユーザーのセッション通貨が使用されます。2 桁の小数部を使用する方法については、「デフォルトの通貨の小数点以下桁数を変更する」を参照してください。 **注:** このフィールドタイプをフィールドに割り当てた後は、 それを **FX** 通貨 フィールドタイプに変更することはできません。	• glide.currency_price.use_all_fraction_digits • glide.system.locale • glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code • glide.currency_price.use_all_fraction_digits
日付	日付フィールド。日付は、カレンダーウィジェットで選択できます。	glide.ui.date_picker.first_day_of_week

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

フィールドタイプ	説明	サポートされているプロパティ
日付/時刻	カレンダーウィジェットで選択できる日付/時刻フィールド。日付固有のエントリに使用され、タイムスタンプとスケジューリングに最適です。	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
10 進数	小数点以下 2 桁までの数値フィールド。例:12.34。	glide.system.locale
ドキュメント ID	テーブルのレコードを参照するドキュメント ID フィールド。	N/A (該当なし)
ドメイン ID	ドメインへの参照を含むシステムフィールド。ユーザーは、自分がアクセスできるドメインからのみ選択します。フォームを保存すると、フィールドの下にドメインパスが表示されます。このフィールドのデフォルトはグローバルです。	N/A (該当なし)
期日	期日を識別する日時を格納する文字列入力フィールド。	N/A (該当なし)
メール	メールアドレスのフィールド。エントリには、@ とトップレベル ドメイン (.com や .edu など) を含める必要があります。	N/A (該当なし)
暗号化テキスト	セキュリティのために、暗号化されているフィールド。暗号化モジュール によっては、フィールドが非表示になったり、値が非表示になったり、フィールドと値が表示されたりする場合があります。	N/A (該当なし)
フィールド名	[テーブル名] フィールドタイプで選択されたテーブル内のフィールド名の参照フィールド。このフィールドを [テーブル名] フィールドに依存させます。	N/A (該当なし)
FX (外国為替) 通貨	デフォルトの通貨フィールドの代わりに使用されるフィールド。FX フィールドは高度に構成可能で、カスタムレートテーブルやレポート集計の使用をサポートし、コンバージョン計算の可視化を向上させます。	N/A (該当なし)
HTML	ビルトイン HTML エディター付きの文字列フィールド。リッチテキストエディターで書式設定されたテキストをサポートしており、読みやすくする必要がある説明に役立ちます。	• glide.sys.language • glide.ui.html.editor.langgauges • glide.ui.html.editor.v4.toolbar.valid.buttons • glide.ui.html.editor.v4.font.collection • glide.ui.html.editor.remove_host • glide.ui.html.editor.relative_urls

自動翻訳

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

フィールドタイプ	説明	サポートされているプロパティ
		• glide.ui.html.editor.convert_urls • glide.ui.html.editor.extended_valid_elemen
IP アドレス	IPv4 および IPv6 アドレスを格納する変数文字フィールド。詳細については、「IP アドレスフィールドタイプ」を参照してください。	N/A (該当なし)
イメージ	画像のアップロードを有効にするフィールド。画像がアップロードされると、画像はドキュメントビューアーに表示されます。 サポートされるファイルタイプは、.jpg、.png、.bmp、.gif、.jpeg、.ico、.svg です。	N/A (該当なし)
整数	小数点以下の桁がない数値フィールド。 注: 整数を検索するには、検索バーで `=` に続けて整数を入力します。たとえば、100 の注文を検索する場合は `=100` と入力します。	glide.system.locale
ジャーナル入力	テキスト入力を受け入れ、以前のエントリを表示しないジャーナル入力フィールド。	glide.ui.textarea.character_counter
名前/値ペア	テキスト値をマッピングする名前と値のペアのフィールド。各マッピングは 1 対 1 ですが、1 つの 名前/値ペア フィールドに複数のマッピングを含めることができます。各マッピングでは一意の名前を使用する必要があり、名前を空にすることはできません。 たとえば、 名前/値ペア のフィールドを使用して、Web サービス要求のヘッダー情報を保持できます。この例では、各マッピングの名前は `Content-Type` などのヘッダー、値は `Application/json` などのヘッダー値になります。[名前/値ペア] フィールドのスクリプティングについては、「名前と値のペアのフィールドタイプ」を参照してください。	N/A (該当なし)
その他の日付	フォームに別の日付を追加できるフィールド。	N/A (該当なし)
パスワード (1 方向暗号化)	一方向暗号化でパスワードを格納するテキストフィールド。一方向暗号化で	N/A (該当なし)

自動翻訳

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

フィールドタイプ	説明	サポートされているプロパティ
	は、復号化できない安全なハッシュ値としてパスワードが格納されます。	
パスワード (2 通りの暗号化)	双方向暗号化でパスワードを格納するテキストフィールド。双方向暗号化では、インスタンス内でプログラムを使用して復号化できるセキュアな暗号化された値としてパスワードを格納します。password2 暗号化はフォーム変数で使用できます。フォームのテキストフィールドを暗号化するには、「KMF による Password2 暗号化」を参照してください。password2 フィールド値の長さは、255 文字以上にする必要があります。	N/A (該当なし)
完了率 (%)	10 進数入力を受け入れ、リストに表示されるときに進捗状況バーとして表示されるフィールド。	N/A (該当なし)
電話番号	E164 準拠フォーマットで電話番号に対する検証を提供する文字列フィールド。	glide.ui.format_phone
価格	変換と表示の制御を有効にする通貨フィールド。 次の 3 つの価格値タイプを切り替えます。 • 計算済み (デフォルト) • 修正済み • 複数 詳細については、「価格フィールド」を参照してください。	• glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code
ラジオボタン選択	2 つ以上の選択肢から 1 つのオプションを選択するために使用される複数選択ボタン。	N/A (該当なし)
参照	リレーショナルデータ構造にとって重要な、別のテーブルのレコードを表示するクエリフィールド。	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.readonly.clickthrough
スクリプト (平文)	JavaScript コードを入力でき、構文のチェックおよび書式設定などを制御できるテキストフィールド。	N/A (該当なし)
簡易名の値	テキスト値をマッピングするフィールド。 各マッピングは 1 対 1 です。ただし、1 つの名前/値ペアフィールドに複数のマッピングを含めることができます。各マッピングは一意の名前を使用する	N/A (該当なし)

自動翻訳

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

フィールドタイプ	説明	サポートされているプロパティ
	必要があり、名前を空にすることはできません。たとえば、Web サービス要求のヘッダー情報を保持するために名前/値ペアフィールドを使用できます。この例では、各マッピングの名前は Content-Type などのヘッダー、値は Application/json などのヘッダー値になります。 辞書属性: • key_readonly • value_readonly • no_actions 詳細については、「名前と値のペアのフィールドタイプ」を参照してください。	
単一のファイル添付	メニューアイテムまたはセクションレコードに添付された単一のファイルを参照できるようにする添付ファイル参照。	N/A (該当なし)
文字列	文字列を保持する文字列フィールド。最大 255 文字の文字列は、1 行のテキストボックスに表示されます。256 文字以上になると、複数行テキストボックスとして表示されます。 注: データベースは [最大長] フィールドに入力された値を最も近いデータベースフィールドタイプに変換することがあります。たとえば、最大文字列長 80 は、最も近いデータベースフィールドタイプである VARCHAR(100) にマッピングされます。 Oracleインスタンスの場合、ユーザーはアプリケーション UI を使用して文字列フィールドの最大長を 4000 を超える値に増やすことはできません。4000 を超える変更には、 Oracle に CLOB データタイプが必要です。4000 文字を超えるフィールドが必要な場合、変更を要求するインシデントをログに記録してください。	glide.ui.textarea.character_counter
文字列 (完全な UTF-8)	UTF-8 文字エンコードが含まれる文字列フィールド。このフィールドタイプは、アプリケーション UI 内で定義できる最大長が、String データタイプと同じように制限されます。文字列 (完全な UTF-8) フィールドタイプでは絵文字がサポートされています。	N/A (該当なし)

自動翻訳

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

フィールドタイプ	説明	サポートされているプロパティ
Sys ID	各レコードの一意の数値識別子を含むフィールドSys ID の追加の詳細については、次のリンクを参照してください。 • フォームへの Sys ID の追加 • Sys ID をリストに追加する 危険: Sys ID を変更または削除すると、データが破損するか失われます。	
テンプレート値	アドミニストレーターがフォームテンプレートに必要なフィールドを識別できるようにするフィールドタイプ。	N/A (該当なし)
時間	日付 /時刻 フィールドとしてデータベースに時刻を格納する時間フィールドですが、このフィールドの時刻部分のみが使用されます。 注: このフィールドには日付が 1970-01-01 として格納されますが、これは夏時間 (DST) の日付の範囲外です。その結果、時間は DST に合わせて自動的に調整されません。カスタム機能が開始時間として時間を使用する場合、機能は必要に応じて DST に合わせて調整する必要があります。	N/A (該当なし)
翻訳された HTML	ユーザーの言語に基づいて翻訳を表示する HTML テキストフィールド。	N/A (該当なし)
URL	ロックされている場合に選択可能な URL フィールドとなる文字列フィールド。構成時に、HTTPS の有無にかかわらずリンクを許可/禁止するオプションがあります。 注: モバイル UI では、このフィールドは、複数行テキストフィールドとして表示されます。フィールドは改行を削除した 1 行として保存されます。	N/A (該当なし)
ユーザー画像	フォームに画像を添付できるフィールド。	N/A (該当なし)
UTC 時間	UTC タイムゾーンに基づく時間単位の分数。	N/A (該当なし)
Wiki	標準 Wiki テキスト形式の簡易バージョンを含む文字列フィールド。このフィー	N/A (該当なし)

自動翻訳

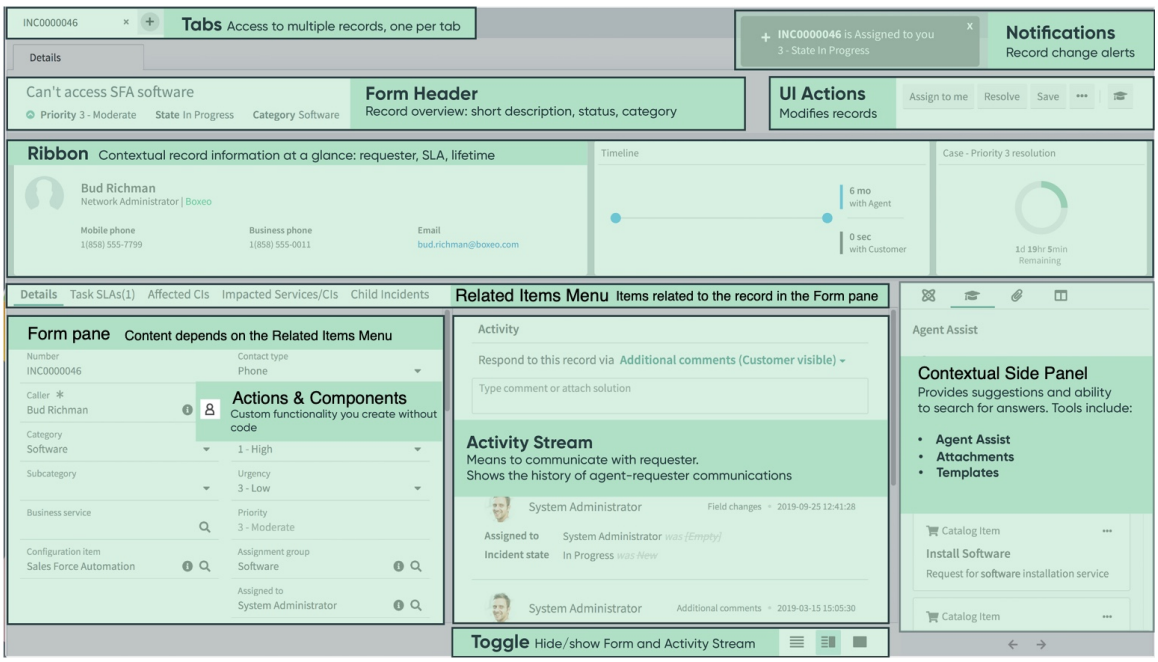
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールドタイプ	説明	サポートされているプロパティ
	ルドには Wiki テキストエディターが含まれ、フォームに保存する前にテキストをプレビューできます。	
ワークフロー	ワークフローのステージを表示する選択リストフィールド。	N/A (該当なし)

次

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



フォームへの **Sys ID** の追加

各レコードの一意の数値識別子を含むフィールドをフォームに追加します。

始める前に

危険: Sys ID を変更または削除すると、データが破損するか失われる可能性があります。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > ビュー.
2. 変更するレコードを UI ビューから選択します。
   たとえば、 デフォルトです。
3. [フォームセクション] タブを選択し、レコードを選択します。

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

自動翻訳

4. フォームセクションレコードで、[セクション要素] タブを選択します。
5. [新規] を選択して、新しい Sys ID セクション要素を作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。

セクション要素の新規レコード

フィールド	説明
要素	このフォームに追加する要素。`sys_id`を入力します。
ポジション	リスト内のセクション要素の位置を示す番号。
タイプ	作成するセクション要素のタイプ。要素を選択します。

7. [**Submit** (送信)] を選択します。
8. URL に `/cache.do` を追加して、キャッシュのフラッシュを実行します。

タスクの結果
これで、[Sys ID] フィールドがフォームに表示されます。

フィールドラベルにヘルプを追加する

個々のフィールドにヘルプアイコンを配置し、フィールドラベルを外部 URL または内部 URL へのリンクに変換することで、フォームにフィールドレベルのヘルプを作成します。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
任意のタイプのファイル、ドキュメント、または Wiki にリンクし、別のブラウザーウィンドウで開くことができます。フィールドラベルヘルプが有効になっているフォームの例を次に示します。

フィールドラベルのヘルプが有効

手順
1. フォームを開きます。
2. フィールドのラベルを右クリックし、[ラベルの構成] を選択します。
3. フォームを完了します。

フィールド	値を入力
ヒント	ユーザーがフィールドラベルにカーソルを置いたときに表示されるツールヒントとして使用するテキストを入力します。

自動翻訳

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

フィールド	値を入力
URL	フィールドラベルまたはアイコンがクリックされたときに開くターゲットファイルの URL を入力します。これは、インスタンス外のファイルへの完全な URL にすることも、インスタンス上のターゲットへの相対 URL にすることもできます。 注: リンクはワークスペースではサポートされていません。
URL ターゲット	使用されていません。ヘルプファイルは、 **URL** ターゲット 値に関係なく、新しいタブで開きます。

4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
フィールドを選択するか、フィールドにカーソルを合わせると、ヘルプが表示されます。

フォームフィールドでハイライト表示されたラベルをカスタマイズする

ワークスペースフォームフィールドのカスタムハイライト表示ラベルを使用して、重要な情報をエージェントに警告します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`UX のハイライト表示される値の構成`」と入力します。
2. **[UX** のハイライト表示される値の構成] を開き、ワークスペースエクスペリエンスを選択します。
3. ハイライト表示されたラベルに次のいずれかの構成を適用します。

オプション	構成
色	目的に関連するリストから、ハイライト表示されたラベルの色を選択します。
ラベルを非表示	[ラベルを非表示] の値を選択して、ハイライト表示されたラベルをエージェントのビューから非表示にします。
ラベル	このフィールドには、エージェントのビューに表示されるワークスペースフォームフィールドで選択した値が自動的に入力されます。名前を入力して、ハイライト表示されたラベルをカスタマイズします。

フォーム注釈の設定

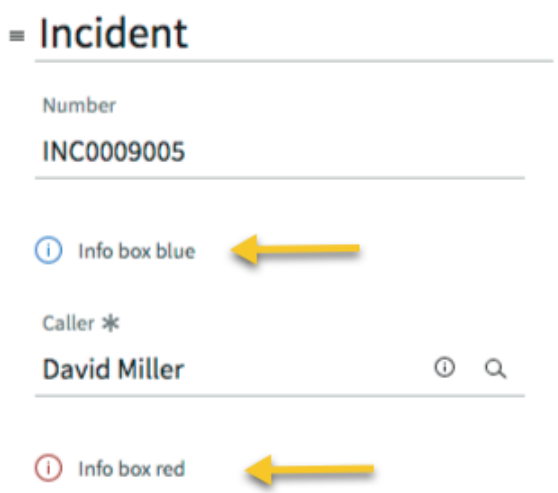
フォーム要素の間に色付きのテキストまたはセパレーターのブロックを表示して、フォーム要素を強調表示します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

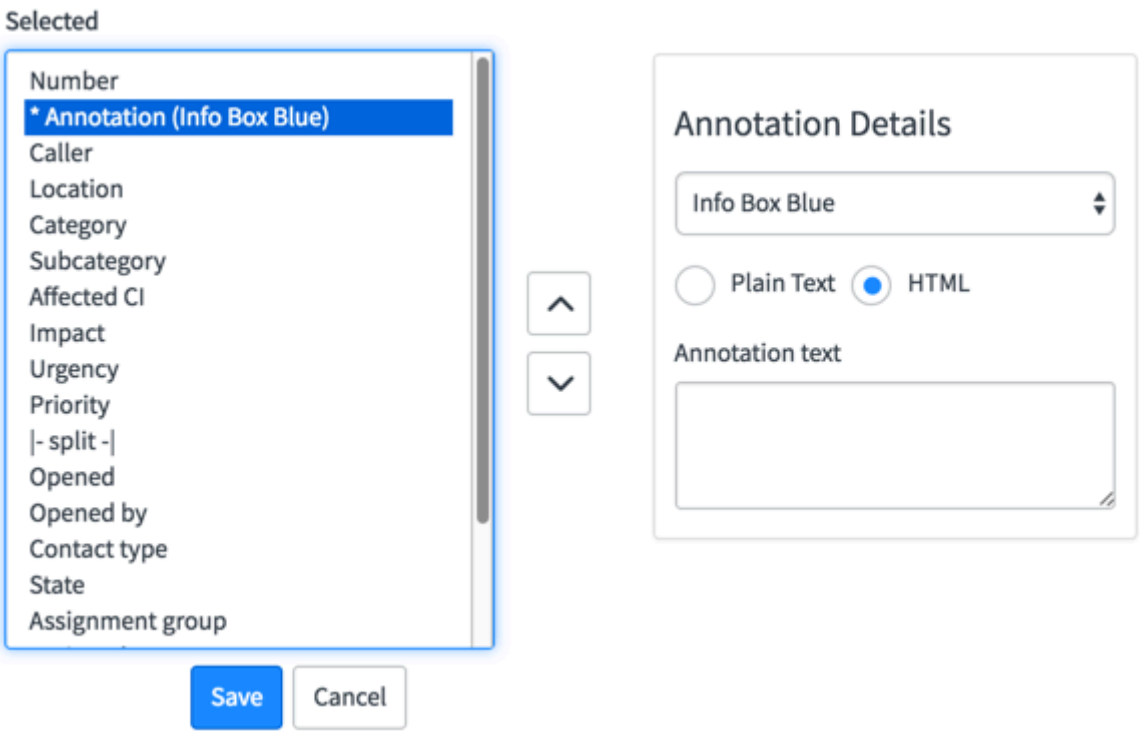
このタスクについて
フォーム注釈は、フォームペインのフィールド間に挿入できる色付きの線または色付きのテキスト行です。



手順

1. フォームに移動します。
2. フォームコンテキストメニューアイコン ( ) を選択し、 構成 > フォームレイアウト.
3. [フォームビューとセクション] でセクションを選択します。
4. * 注釈を [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。

   [注釈の詳細] セクションが表示されます。



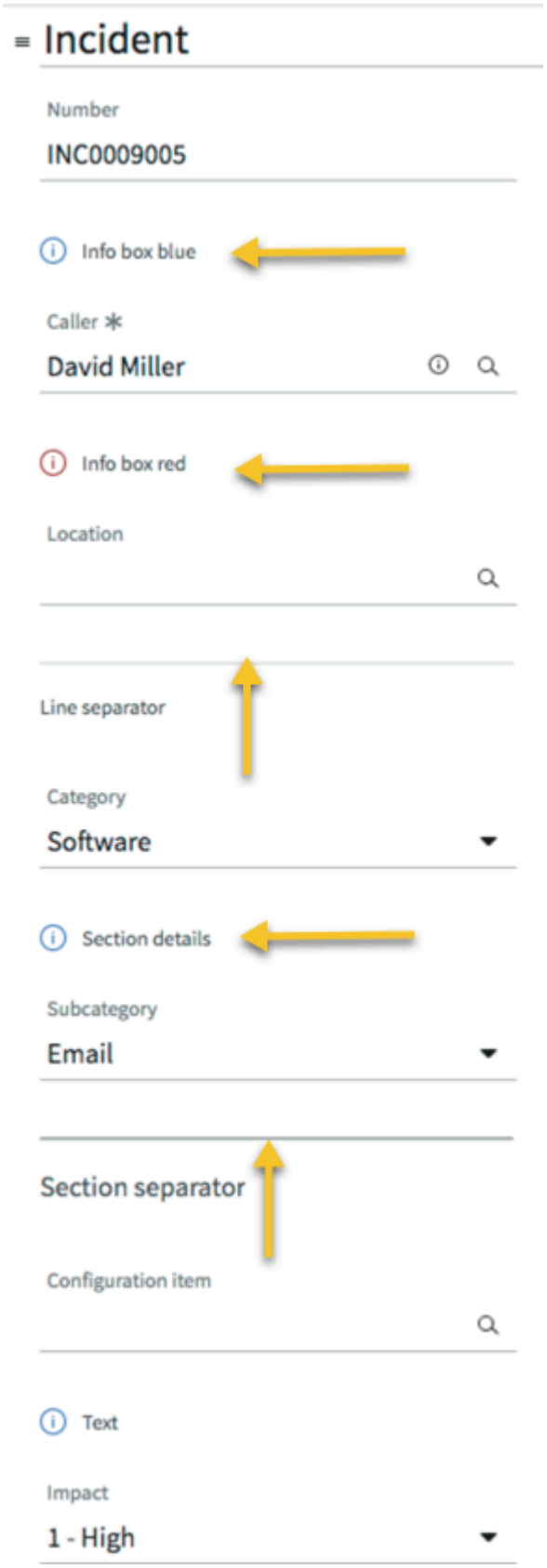
自動翻訳

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

5. [選択済み] リストで、注釈を付けるフィールドの上に * 注釈 アイテムを移動します。
6. [注釈の詳細] セクションで、注釈のタイプを選択します。
   利用可能な注釈のタイプには、[情報ボックス青 **(Info Box Blue)**]、[情報ボックス赤 **(Info Box Red)**]、[行区切り] (追加したテキストは行の下に表示されます)、[セクションの詳細]、[セクションセパレーター]、[テキスト] があります。

自動翻訳

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



7. データタイプに [プレーンテキスト] または **[HTML**] を選択し、テキストボックスに注釈を入力します。

   すべての有効な HTML タグがサポートされています。

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

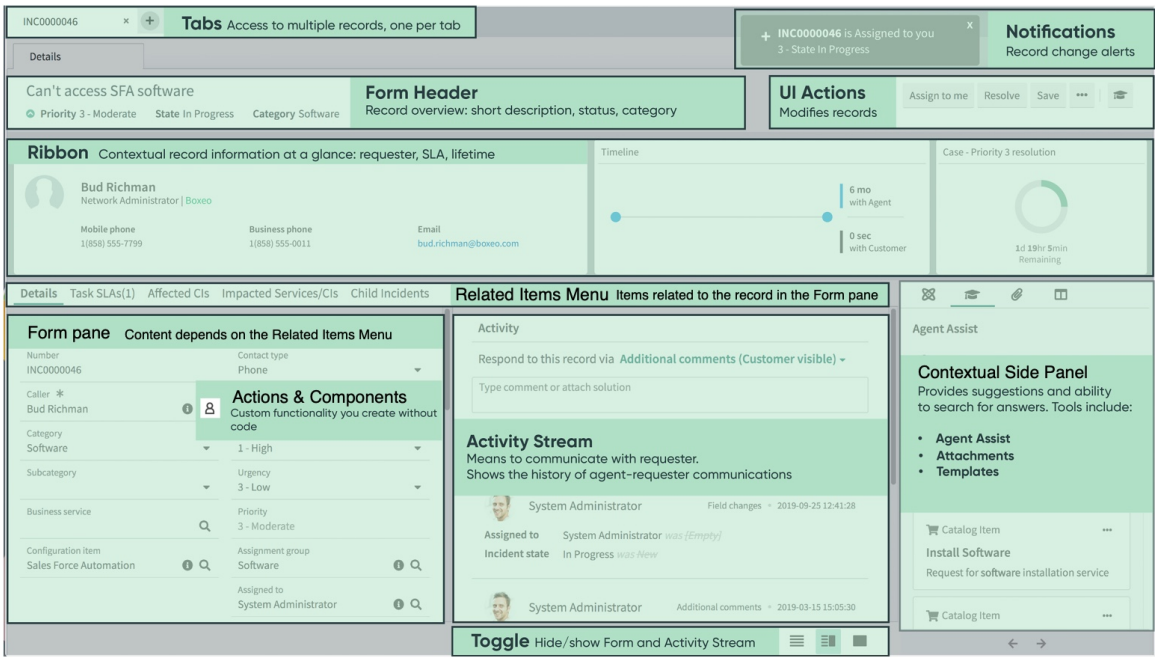
たとえば、[テキスト] 注釈タイプと **[HTML]** データタイプを選択して「`<span style="color:red">次のプライマリロケーションを選択：(Select the primary location:)</span>`」と入力します。テキストはフォームに赤で表示されます。

8. [**Save** (保存)] をクリックする。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



での変更タスクレコードと問題タスクレコードの構成 従来のワークスペース

ワークスペース の関連リストから変更または問題タスクを作成するときに利用可能なレコードタイプを構成します。この構成により、希望するカテゴリ設定に従って変更タスクレコードと問題タスクレコードを分類できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- タイプは、ワークスペースフォームの [タイプ] フィールドで変更できます。
- 表示値は ワークスペース リストに表示されます。

変更および問題タスクのタイプの例は次のとおりです。

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

自動翻訳

- 変更:通常、標準、緊急
- 問題:一般的な根本原因分析

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 変更 > ワークスペースレコードタイプセレクター.
2. ワークスペースレコードタイプセレクターを選択するか、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ワークスペースレコードタイプセレクターフォーム

フィールド	説明
ターゲットテーブル	変更または問題の要求に関連付けられたテーブル。たとえば、変更要求や問題タスクなどです。
ターゲットフィールド	レコードのフィールドタイプ。このフィールドは、ワークスペースフォームの [タイプ] フィールドの選択を決定します。
Value (値)	ワークスペースフォームに表示されるターゲットフィールドの特定の値。リストから別の値を選択して、 ワークスペース フォームの値を変更します。
アプリケーション	この ワークスペース レコードタイプセレクターが適用されるアプリケーション。グローバルとは、 ワークスペース レコードタイプセレクターがすべてのワークスペースアプリケーションに適用されることを意味します。
[Active (アクティブ)]	ワークスペースレコードタイプセレクターをアクティブ化するオプション。
順序	[ワークスペースレコードタイプセレクター] リストでのこのワークスペースレコードタイプセレクターの配置を決定する整数。数値が小さいほど、リストの早い位置に表示されます。通常、これらの数は百単位です。たとえば、100、200、300、400 などです。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

で ドキュメントビューアー を無効にする 従来のワークスペース

ドキュメントビューアーを無効にするにはワークスペースのインスタンスレベルで無効にするか、テーブルレベルで無効にするとインスタンス内の特定のテーブルに対して無効になります。

始める前に
システムプロパティの追加 (*com.snc.documentviewer.enable_document_viewer*) がインスタンスに存在することを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
ドキュメントビューアーが無効になっている場合、従来のフォーム添付ファイルのプレビューが表示されます。

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

自動翻訳

手順

インスタンスレベルまたは特定のテーブルで ドキュメントビューアー を無効にします。

オプション	説明
インスタンスレベルでドキュメントビューアーを無効化する (Disable Document Viewer at the instance level)	**a.** ナビゲーションフィルターで `sys_properties.list` を検索します。 **b.** システムプロパティ *`com.snc.documentviewer.enable_document_viewer`* の値を **false** に設定します。 **c.** [更新] をクリックします。
テーブルレベルでドキュメントビューアーを無効化する (Disable Document Viewer at the table level)	**a.** [システム定義] から [ディクショナリ] に移動します。 **b.** テーブルを開いて [属性] タブで [新規] をクリックします。 **c.** [属性] フィールドで `[ドキュメントビューアーを使用 (Use Document Viewe)]` を検索します。 **d.** [値] フィールドに `false` と入力します。 **e.** [送信] をクリックします。

自動翻訳

でデフォルトのフォームセクションナビゲーションを変更する 従来のワークスペース

ワークスペースエクスペリエンスのデフォルトのフォームセクションナビゲーションを変更します。フォームセクションのナビゲーションを変更することで、それほど複雑ではなく、フォームセクションのナビゲーションやセクションの折りたたみを必要としないフォームを簡略化できます。

フォームセクションのナビゲーションを構成します。

- ロード時にフォームセクションを自動的に折りたたみます。
- セクションのナビゲーションを非表示にします。
- セクションの折りたたみを無効にします。

ロード時のフォームセクション自動折りたたみの設定

クライアントスクリプトを使用して 1 つ以上のフォームセクションの自動折りたたみを設定します。

始める前に
折りたたまれたセクションは、フォームのセクションの折りたたみまたは展開コントロールを使用して展開できます。
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > クライアントスクリプト.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

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

注: セクションの自動折りたたみを構成するには、構成例を参照してください。

クライアントスクリプトフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	クライアントスクリプトの名前。
テーブル	クライアントスクリプトに関連付けるテーブル。例: インシデント。
UI タイプ	クライアントスクリプトの UI タイプ。[デスクトップ]、[モバイル/サービスポータル]、または [すべて] を選択します。
タイプ	クライアントスクリプトのタイプ。実行するスクリプトをトリガーするイベントを [タイプ] リストから選択します。
アプリケーション	クライアントスクリプト適用範囲のスコープ。グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
[Active (アクティブ)]	クライアントスクリプトをアクティブ化するオプション。
継承	継承されたクライアントスクリプトを有効にするオプション。
グローバル	グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
説明	[クライアントスクリプト] リストにも表示されるクライアントスクリプトの説明。
メッセージ	クライアントスクリプトに関する追加情報。

4. 入力 `g_aw.setSectionExpanded('section_name', false);` を入力し、自動折りたたみするセクション名を変更します。

   例: `g_aw.setSectionExpanded('related_records', false);`。

   注: すべてのフォームセクションを別々の行に入力して、すべてのフォームセクションのロード時の自動折りたたみを有効にします。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

Example:
クライアントスクリプトフォームの例

フィールド	説明
[Name (名前)]	クライアントスクリプトの名前を入力します。たとえば、[自動折りたたみ] などです。
テーブル	[**Incident** (インシデント)] を選択します。
UI タイプ	**[All** (すべて)] を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
タイプ	**[onLoad]** を選択します。
アプリケーション	アプリケーションとして グローバル を維持します。
[Active (アクティブ)]	[アクティブ] を切り替えます。
継承	このオプションはスキップします。
グローバル	グローバルの切り替え。
説明	このフィールドをスキップします。
メッセージ	このフィールドをスキップします。

フォームセクションのナビゲーションを非表示

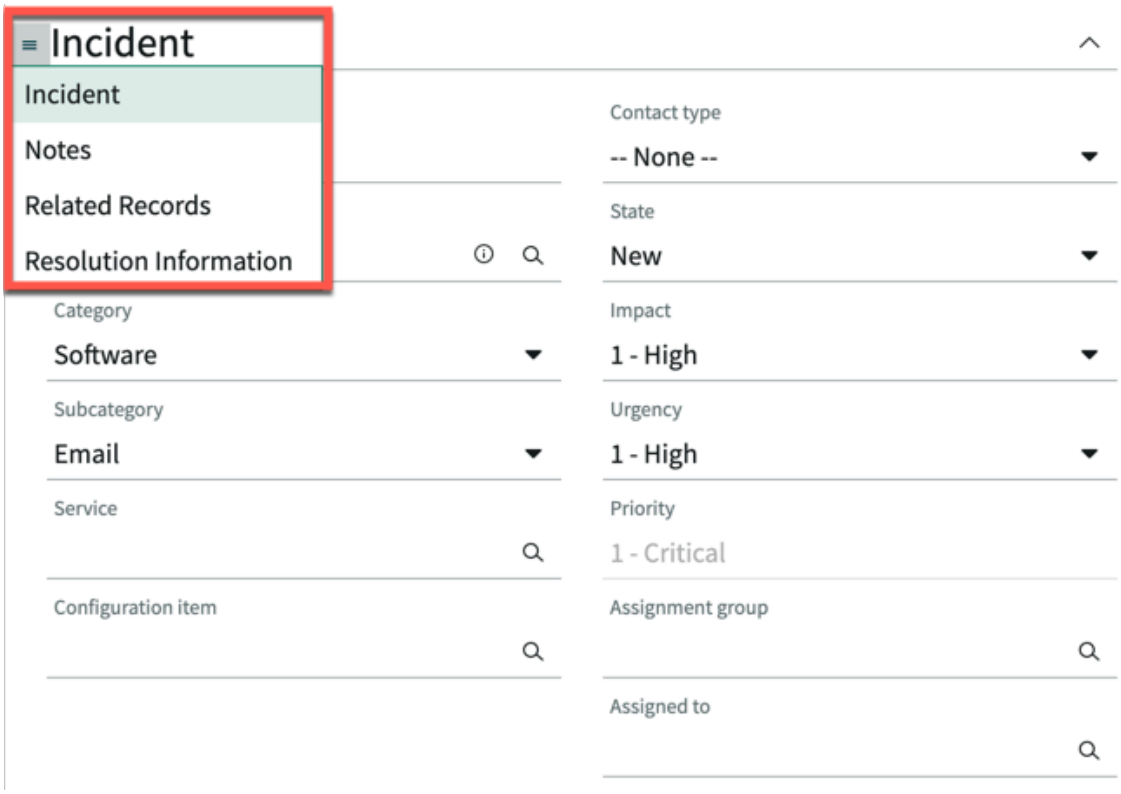
デフォルトのフォームセクションのナビゲーションを非表示にして、フォーム上のセクションへのジャンプナビゲーションを無効にします。それほど複雑ではなく、フォームセクションのナビゲーションを使用しないフォームを簡素化します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

フォームセクションコントロールは、フォームの上部に表示されます。



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > ワークスペースビュールール.
2. [**New**] をクリックします。

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

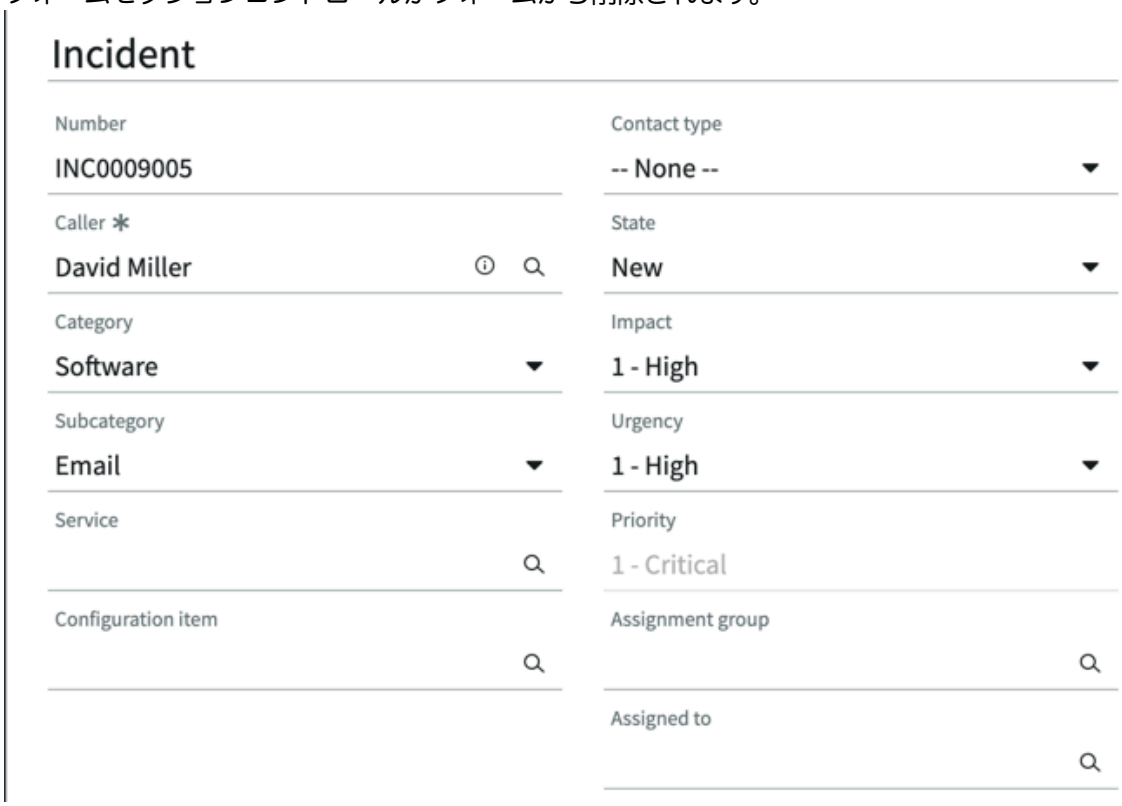
3. フォームのフィールドに入力します。

ワークスペースビュールール

フィールド	説明
[Name (名前)]	ワークスペース表示ルールの名前。
テーブル	ワークスペース表示ルールを適用するテーブル。たとえば、 **Incident**。
ビュー	ワークスペース表示ルールの表示。
アプリケーション	ワークスペース表示ルールのアプリケーションスコープ。
ワークスペース	ワークスペースワークスペース表示ルール。ワークスペースビュールールを特定のワークスペースに関連付けます。
[Active (アクティブ)]	ワークスペース表示ルールをアクティブ化するオプション。

4. 関連リストで、[フォームの設定] タブをクリックします。
5. [セクションのナビゲーションを非表示] を選択します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
フォームセクションコントロールがフォームから削除されます。



フォームセクションの折りたたみを無効にする

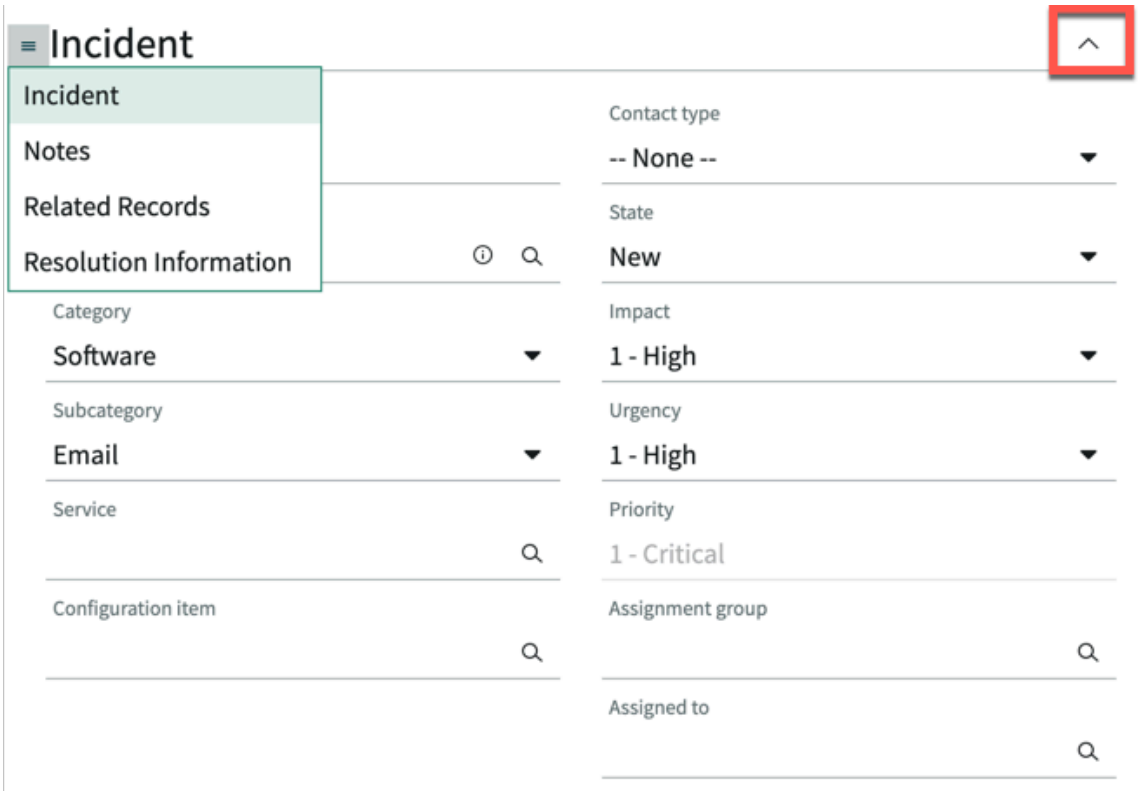
デフォルトのフォームセクションの折りたたみを無効にします。それほど複雑ではなく、セクションの折りたたみによるメリットのないフォームを簡素化します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォームセクションの折りたたみは、フォームの各セクションの上部に表示されます。



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > ワークスペースビュールール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

ワークスペースビュールールフォーム

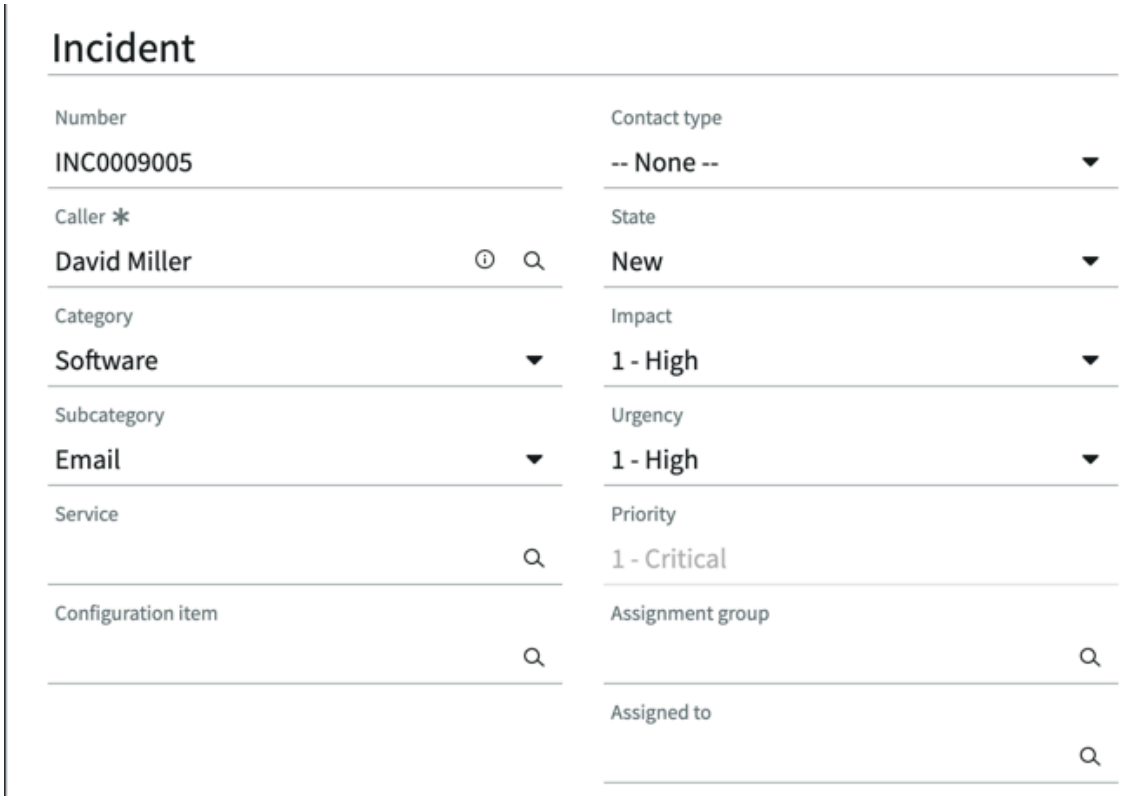
フィールド	説明
[Name (名前)]	ワークスペースビュールールの名前。
テーブル	ワークスペース表示ルールを適用するテーブル。例: インシデント。
ビュー	ワークスペース表示ルールの表示。
アプリケーション	ワークスペース表示ルールのアプリケーションスコープ。
ワークスペース	ワークスペースワークスペース表示ルール。表示ルール ワークスペース 特定の ワークスペースに関連付けます。
[Active (アクティブ)]	ワークスペース表示ルールをアクティブ化するオプション。

自動翻訳

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

4. [フォームの設定] 関連リストをクリックします。
5. [セクションの折りたたみを無効にする] を選択します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
フォームではフォームセクションの折りたたみが無効になっています。



フォームテンプレートのドメインの指定

フォームテンプレートをグローバル以外のドメインに関連付け、テンプレートを適用するユーザーとグループを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. フィルターナビゲーターで、「`sys_template.do`」と入力します。
2. フォームのフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	フォームテンプレートの名前。
テーブル	フォームテンプレートに関連付けられたテーブル。たとえば、 インシデント や ケースなどです。
[Active (アクティブ)]	フォームテンプレートを有効または無効にするオプション。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	フォームテンプレートのアプリケーション。デフォルトでは、フォームは グローバル です。
ドメイン	レコードを関連付けるドメイン。 ◦ このフィールドは、複数のドメインにアクセスできる場合にのみ表示されます。 ◦ ドメインが指定されていない限り、テンプレートはグローバルです。 ◦ このレコードから生成されたテンプレートは、レコードのドメインを保持します。
ユーザー	このテンプレートが指定されているユーザーまたはロール。
グループ	このフォームテンプレートにアクセスできるグループ。
グローバル	フォームテンプレートをグローバルに提供するオプション。

3. [**Submit** (送信)] を選択します。

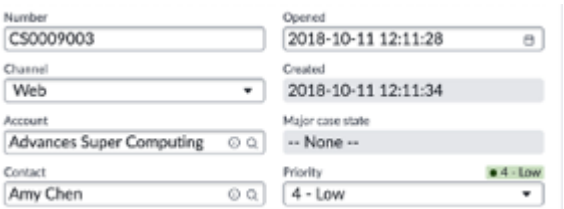
レコードページの密度を高めるためのブレークポイント

レコードページに表示されるコンテンツの量を増やすブレークポイントを使用して ワークスペース レコードページのより多くのフィールドを表示します。

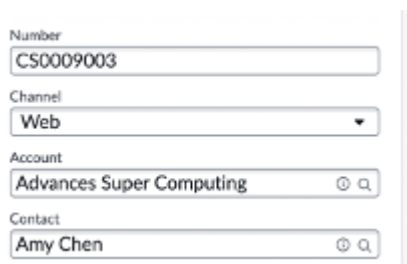
フォームサイズを小さくするためのブレークポイント

フォームのサイズを小さくすると、ブレークポイントによってフォームのレイアウトが 1 列に再調整されます。

サイズを変更する前のフォームレイアウトには 2 つの列が表示されます。



フォームのサイズを小さくすると、フォームレイアウトには 1 列が表示されます。



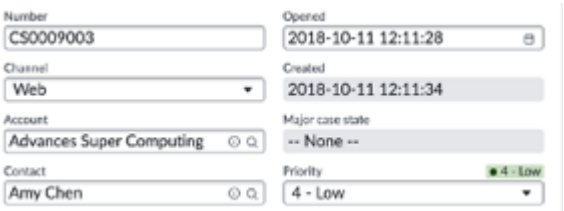
フォームサイズを大きくするためのブレークポイント

フォームのサイズを大きくすると、ブレークポイントによってフィールド値の横に各フィールドラベルが移動します。

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

自動翻訳

サイズを変更する前は、フォームではフィールド値の上にフィールドラベルが表示されます。



フォームサイズを大きくすると、フォームではフィールド値の横にフィールドラベルが表示されます。

レコードページ密度を高めるためのブレークポイントを設定する

ワークスペース でフォームのサイズを変更するときに、エージェントがレコードページの密度を自動的に増加させることができるようにします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

2. *`glide.ui.form.breakpoints.enable`* システムプロパティを開きます。
3. 値を false から true に変更します。

レコード間でユーザー設定を保持

ワークスペースレコードページ内の同じタイプのレコードに同じフィルターとソート設定を適用します。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。

2. 必要に応じて、次のシステムプロパティを構成します。

システムプロパティ	構成
`glide.ui.restore.previous.session.tabs`	同じブラウザーで新しいセッションの前のセッションで開いているすべてのレコードタブを復元するには、[値] フィールドを **true** に設定します。

自動翻訳

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

システムプロパティ	構成
	同じブラウザーで新しいセッションの前のセッションで開いているレコードタブを復元しないようにするには、[値] フィールドを **false** に設定します。
glide.ui.activity.filter_persistence_level	アクティビティストリームに同じフィルターを適用するには、同じタイプのすべてのレコードの [値] フィールドをテーブルに設定します。 各レコードの [値] フィールドをレコードに設定して、 アクティビティストリームに一意のフィルターを適用します。
glide.ui.activity.sort_persistence_level	アクティビティストリームに同じソート設定を適用するには、同じタイプのすべてのレコードの [値] フィールドを table に設定します。 各レコードの [値] フィールドをレコードに設定して、 アクティビティストリームに一意のソート設定を適用します。

従来のワークスペースでのフォームヘッダーの設定

エージェントが問題に迅速に対応できるように、フォームヘッダーのプライマリフィールドとセカンダリ値を設定します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

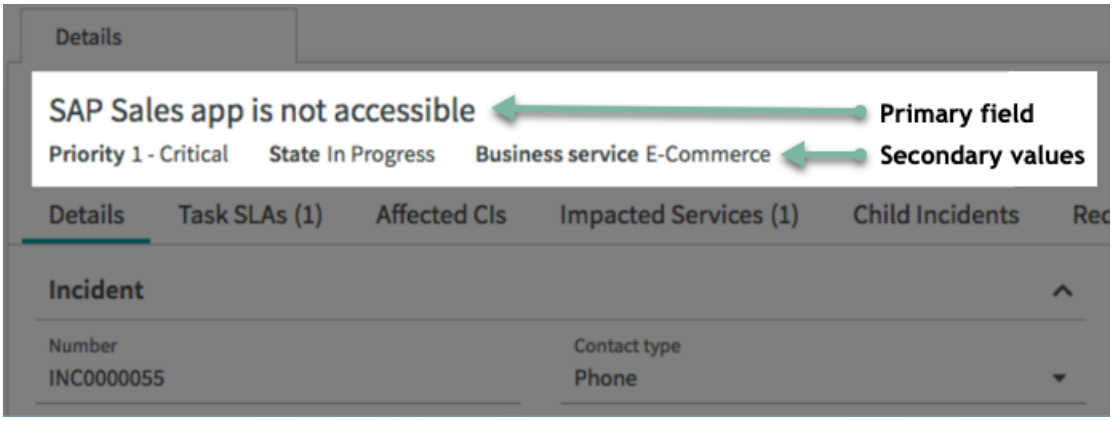
ワークスペースフォームヘッダーは、レコードの概要を示します。次の 2 つの行があります。

- [プライマリ] フィールド：次の画像に示すような、「ラップトップが起動しません **(Laptop won't boot)**」などのページのタイトルとして機能する一番上の行。通常、これはレコードの [簡単な説明] フィールドの値です。
- セカンダリ値：プライマリフィールドの下の行は、「優先度：**5 -** 計画」などの重要なレコード情報の名前と値の読み取り専用のペアで構成されています。ワークスペース は、null 以外のセカンダリフィールドを最初の 7 つまで表示します。これらのフィールドはハイライト表示して、条件付きで表示することができます。必要なロールがない場合、関連するセカンダリ値は表示されません。セカンダリ値を表示するために満たす必要がある条件 (Active = true など) を設定できます。

自動翻訳

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

ワークスペースフォームヘッダー



ここでは、エージェントのプライマリフィールドとセカンダリフィールドに表示される内容を設定します。

子テーブルは、親テーブルからフォームヘッダー構成を継承します。子テーブルのワークスペースフォームヘッダー構成は、親テーブル構成より優先されます。たとえば、インシデントテーブルにフォームヘッダー構成がない場合、そのテーブルは親のタスクテーブルからすべてのフォームヘッダー構成を継承します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > **Forms** (フォーム) > ワークスペース フォーム ヘッダー をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

ワークスペースフォームヘッダーの新規レコードフォーム

フィールド	説明
テーブル	このフォームヘッダーに関連付けられているテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このフォームヘッダーが表示されます。
プライマリ フィールド	フォームヘッダーの上部に表示され、レコードのタイトルのように機能するフィールド。通常、このフィールドは、**short_description** のように一意で説明的なものです。このフィールドは、エージェントがレコードの内容を理解するのに役立ちます。
サブ見出し	選択した [テーブル] に応じてフォームヘッダーに表示される値。
ヘッダーイメージ	画像フィールドからワークスペースフォームヘッダーに表示する画像。ヘッダー画像はレコードにコンテキストを提供します。エージェントのアバターを表示したり、ドメインを区別したりするように設定できます。 **注:** ヘッダー画像は、ユーザーの画像ファイルからのみ選択できます。
タグを非表示	切り替えてタグを非表示にします。
ハイライトを無視	ハイライト表示するように設定されたフィールドのフォームヘッダーでのハイライト表示をオフ (選択済み) に切り替えます。
アプリケーション	この設定の適用範囲グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
ワークスペース	このフォームヘッダーに関連付けられているワークスペース。

自動翻訳

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

3. [セカンダリ値] 関連リストで、フィールドを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

セカンダリ値フォーム

フィールド	説明
テーブル	このテーブルのレコードが開いているとき常にワークスペースフォームヘッダーに表示されるセカンダリフィールド。
フィールド	セカンダリーフィールドの名前。
有効	セカンダリフィールドをフォームヘッダーに表示するように切り替えます。
順番	セカンダリフィールドの配置数値が小さいほど、フィールド行の左にあることを意味します。
アプリケーション	この設定の適用範囲グローバルとは、すべてのワークスペースがこの設定を使用できることを意味します。
ワークスペース	これらのセカンダリ値に関連付けられているワークスペース。
有効	
条件	セカンダリフィールドを非表示にできるフィルター。たとえば、[フィールド]値、[クローズ担当者] は、条件 [アクティブ][は次の値に等しい]**[false]** の場合にのみ表示されます。
ロール	セカンダリフィールドを表示するためにユーザーが持つ必要があるロール。ロックアイコン (🔒) をクリックします。

5. [送信] をクリックします。
6. セカンダリ値を追加するには、[新規] をクリックし、テーブルに再度入力します。

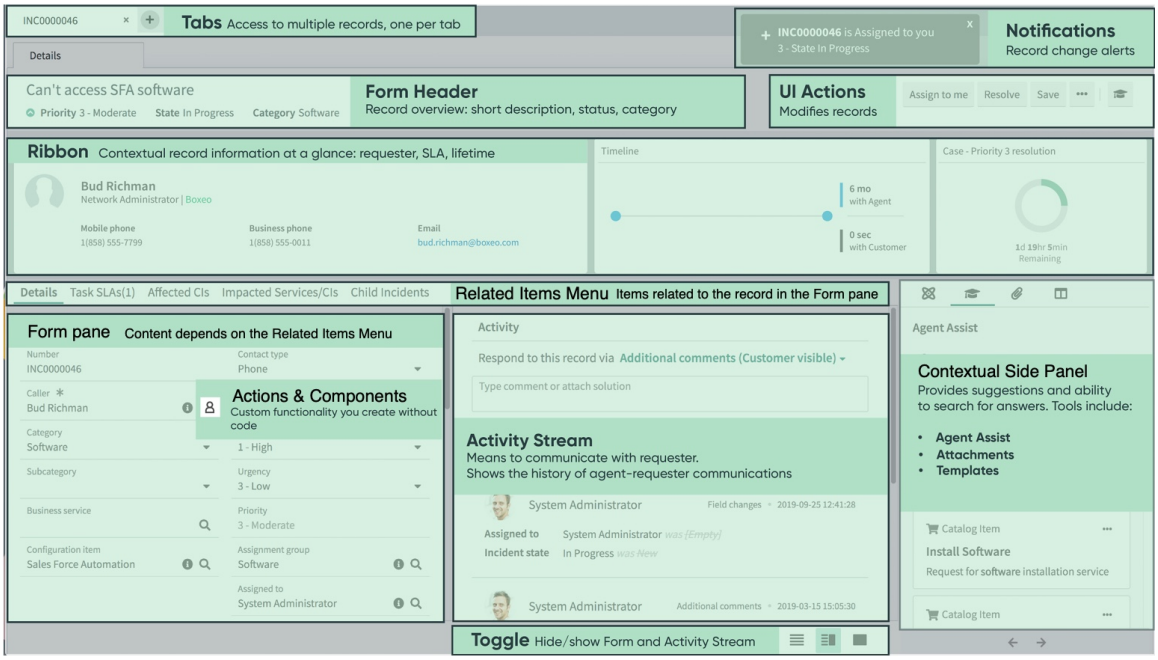
次のタスク
フォームヘッダーの値をハイライト表示して、エージェントの注意を喚起するか、別のコンポーネントを設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



フォームヘッダーの値をハイライト表示する

ワークスペース のフォームヘッダーでセカンダリフィールド値をハイライト表示して、エージェントに重要な情報を知らせます。

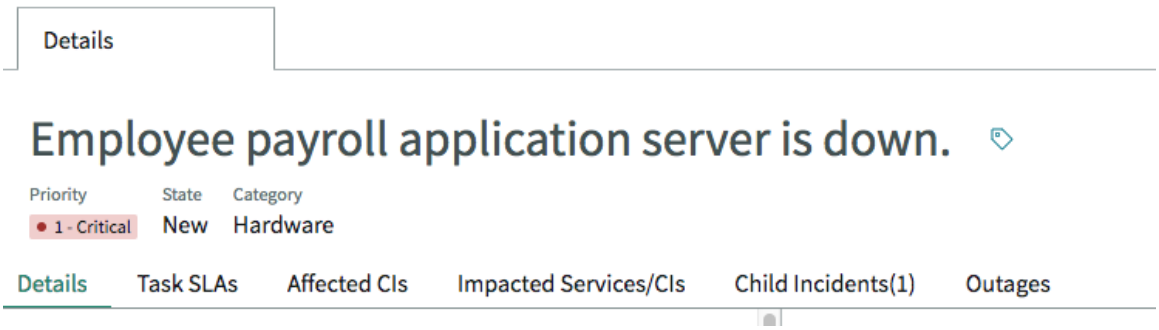
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ハイライト表示されたセカンダリフィールド値は、フォームヘッダーに背景色で表示されます。

フォームヘッダーでハイライト表示される値



ハイライトを設定するには、フォームヘッダーのセカンダリフィールドに表示するときにハイライト表示されるテーブルのフィールドを指定します。これにより、エージェントが指定されたテーブルのレコードにアクセスするたびに、構成されたセカンダリフィールドがハイライト表示されます。

ハイライト表示される値は、フォームフィールドに設定することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アドミニストレーション > ハイライト表示される値 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

ハイライト表示される値フォーム

フィールド	説明
テーブル	フォームヘッダーでハイライト表示するフィールドを含むテーブル。
フィールド	ハイライト表示するフィールド。

3. [**Submit** (送信)] を選択します。
4. [ハイライト表示される値] リストで、作成したレコードをクリックします。
5. [ハイライト表示される値の条件] 関連リストで、[新規] をクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

ハイライト表示される値の条件フォーム

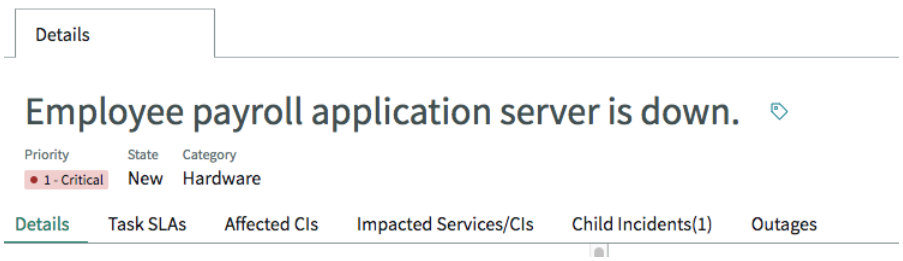
フィールド	説明
条件	ハイライト表示された値を表示する条件を設定できる条件ビルダー。
ステータス	背景色。各ステータスには独自の色があります。たとえば、「重大」は赤色の背景、「中」は紫色の背景、「情報」は青色の背景となります。
アイコンを表示	背景色に加えて小さな円を表示するトグル。
値の上書き	ステータス値の代わりに表示されるテキスト。たとえば、「重大」の代わりに「すぐに対処してください」と表示できます。`{{value}}` を使用してテキスト値を参照できます。
アプリケーション	レコードを含むアプリケーションスコープ。
順序	ハイライト表示された値が評価される順番。

Example: ハイライト表示される値の構成

優先度が **[1 -** 重大] の場合に、問題レコードの [優先度] フィールドでハイライト表示される値を構成します。このハイライト表示された値を作成するときは、[インシデント] テーブルと [優先度] フィールドを選択します。

[ハイライト表示される値の条件] で、条件を [優先度] が **[1 -** 重大] でステータス が [重大] になるように設定し、[アイコンを表示] をオンにします。

ハイライト表示された値は、この構成に対してレンダリングされます。



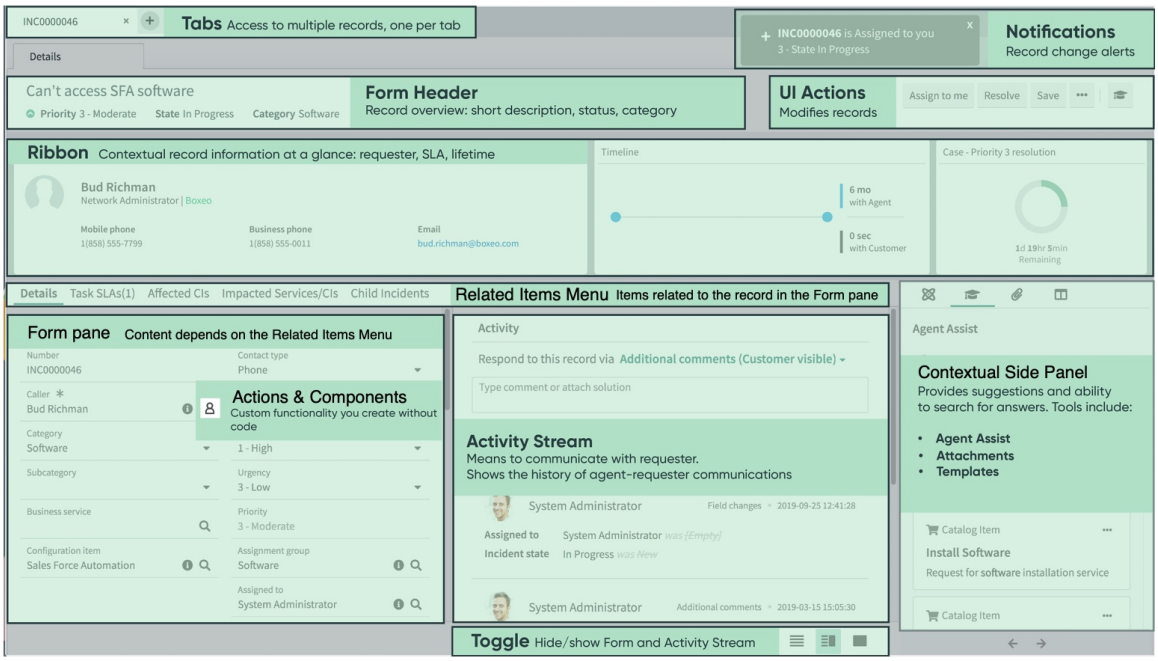
次のタスク
エージェントがレコードにタグ付け したり、別のコンポーネントを設定したりできないようにします。

設定するコンポーネントをクリックします。

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

自動翻訳

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



タグ付けを無効にする

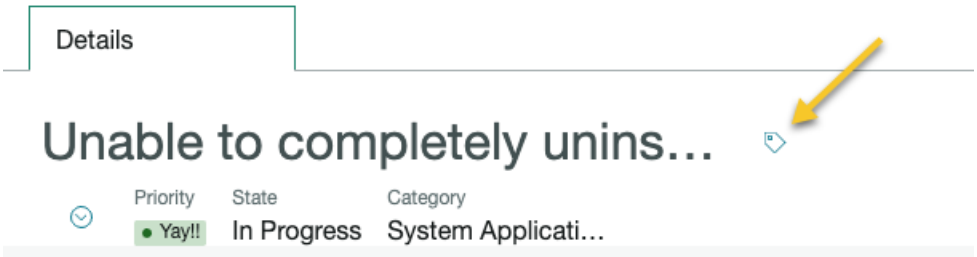
エージェントが 従来のワークスペース内のレコードにタグ付けできないようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

タグは、エージェントがレコードに追加して整理するテキストラベルです。タグアイコン ( ) がフォームヘッダーに表示されます。

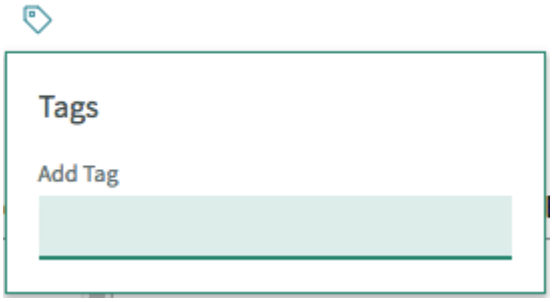
フォームヘッダーのタグ



レコードにタグを付けた後、エージェントはグローバル検索フィールドにタグ名を入力してレコードを検索できます。エージェントは、[タグを追加] フィールドが表示される アイコンをクリックしてタグを追加します。

自動翻訳

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



タグの使用について詳しくは、「ワークスペースのレコードのタグ付け」を参照してください。

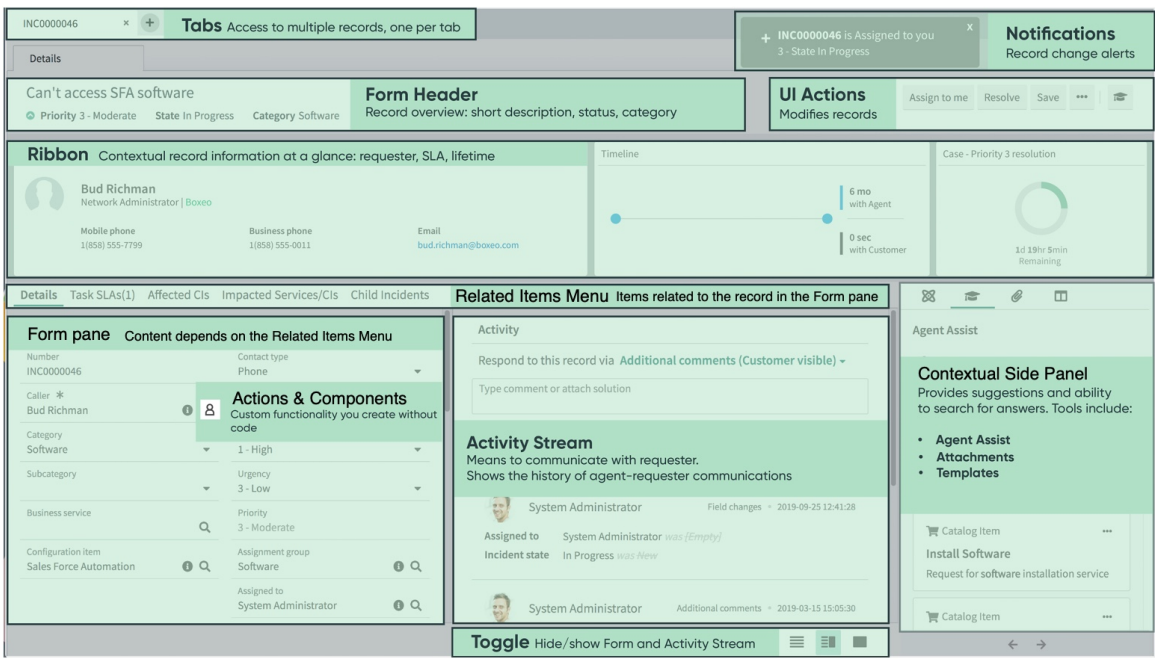
手順

エージェントがインスタンス全体のレコードにタグ付けできないようにするには、`glide.ui.show_form_tags_bar` システムプロパティで *Type = true | false* と *Value = false* を設定します。
タグアイコンは、インスタンスに格納されているレコードには表示されません。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



ワークスペースでのリボンの設定

従来のワークスペースにリボンを設定すると、エージェントがタイムライン、顧客概要、レコードの SLA などのレコード関連情報をすばやくスキャンしやすくなります。

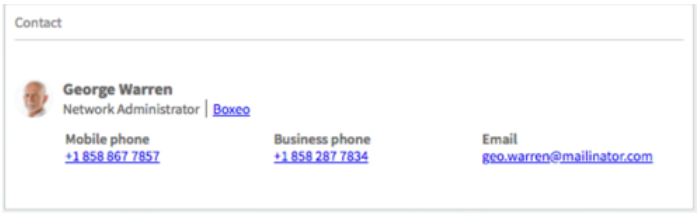
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

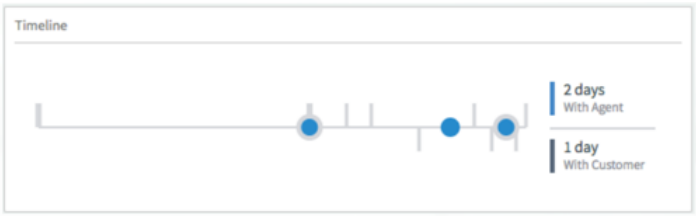
始める前に
必要なロール：workspace_admin

リボンは、フォームに表示されるレコードに関するコンテキスト情報を提供します。デフォルトでは、リボンは表示されません。各リボンには複数のコンポーネントを含めることができ、それぞれが設定した広さの画面スペースを占有できます。各リボンコンポーネントの内容は設定できません。リボンコンポーネントには次のものがあります。

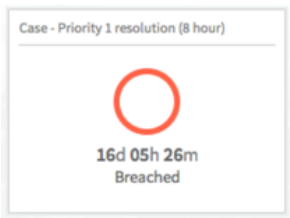
- Customer360：レコード内のアカウント、連絡先、またはコンシューマーに関する連絡先情報を提供します。



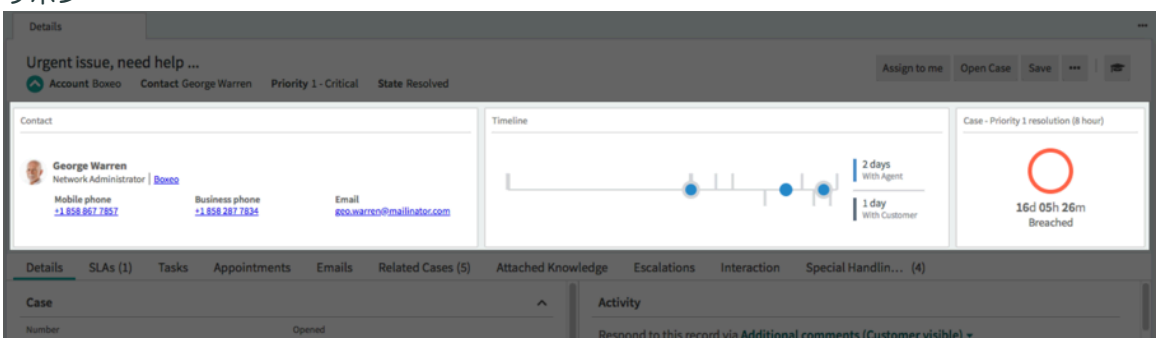
- タイムライン：レコードに関連付けられたアクティビティの概要を一目で確認できます。例として次のようなものがあります。「早い段階で多くのアクティビティがあったがその後しばらく進展がないか」「エージェントと顧客のコミュニケーションが長期間遅延しているか」右側のタイムラインには、エージェントがケースの作業に費やした時間 ([エージェント側]) と、エージェントが顧客からの情報を待っていた時間 ([顧客側]) が表示されます。ケースのステータスが [新規]、[オープン (Open)]、[クローズ済み (Closed)] の場合、ケースはエージェント側にあると見なします。ケースのステータスが [情報待ち] または [解決済み (Resolved)] の場合、ケースは顧客側にあると見なされます。



- アクティブな SLA：レコードが SLA 標準に対して違反となる時間までのカウントダウンを提供します。



リボン



自動翻訳

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

リボンをテーブルに関連付けます。1 つのテーブルに関連付けることができるリボンは 1 つだけです。エージェントがリボンに関連付けられたテーブルからレコードを選択するたびに、リボンが表示されます。エージェントがリボンに関連付けらていないテーブルからレコードを選択すると、リボンは非表示になります。

コンポーネントは一度に 1 つずつリボンに追加します。リボンに複数のコンポーネントを追加するには、異なるコンポーネントを追加するごとに次の手順を複数回繰り返します。また、次の手順はリボンに関連付けるテーブルごとにも繰り返す必要があります。

リボンの構成

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > リボンの設定.
2. [**New**] をクリックします。
3. [新規レコード] フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このリボン設定を説明するラベル。多くの場合、このリボンに関連付けられたテーブルが含まれています。
リボン コンポーネント	Customer360、タイムライン、アクティブな SLA、またはカスタムリボンコンポーネントなどの、リボンに追加するコンポーネント。一度に 1 つのコンポーネントのみを追加できます。リボンに 2 番目のコンポーネントを表示するには、別のコンポーネントを追加するごとにこの手順を繰り返します。
テーブル	このリボンに関連付けられたテーブル。エージェントがこのテーブルからレコードを選択するたびに、このコンポーネントと共にリボンが表示されます。
Width	リボン内でコンポーネントが占める列の数。ページの幅は 12 列です。複数のコンポーネントを使用する場合は、すべてのコンポーネントの合計の幅が 12 以下でなければなりません。
アプリケーション	このリボンのスコープ。グローバルとは、リボンがすべてのアプリケーションで機能することを意味します。
ワークスペース	このリボン構成を使用するワークスペース。このフィールドが空の場合、リボン構成はすべてのワークスペースに適用されます。デフォルトでは、[ワークスペース] フィールドは空です。
順番	リボン内のこのコンポーネントの場所。コンポーネントの順番は左から右です。たとえば、3 つのコンポーネントをテーブルに関連付けると、順番が最も小さいコンポーネントが左側に表示され、順番が最も大きいコンポーネントが右側に表示されます。
有効	このテーブルのリボンでのこのコンポーネントのオンとオフを切り替えます。
継承	[true] に設定すると、リボンの構成を子テーブルが継承できます。これを有効にするには、子テーブルでリボンの設定を構成しないようにする必要があります。デフォルトでは [継承] フィールドは [false] になっています。
制限されたエクスペリエンス	[true] に設定すると、リボンコンポーネントは構成可能ワークスペースに制限されます。構成可能なワークスペースの詳細については、「構成可能ワークスペースの設定」を参照してください。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	false に設定すると、リボンコンポーネントはグローバルになり、構成ワークスペースに表示されます。 このフィールドのデフォルトは [true] に設定されています。 **注:** ◦ ワークスペースが選択されている場合、このフィールドは無視され、選択した従来のワークスペースにリボンコンポーネントが表示されます。 ◦ 従来のワークスペースすべてにリボンコンポーネントを表示するには、このフィールドを false に設定します。

4. ヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。

   [リボンコンポーネント] が Customer360 またはタイムラインの場合、[リボンコンポーネント属性] フォームが表示され、コンポーネントに入力する値を指定できます。他のリボンコンポーネントタイプ属性は構成できません。

5. オプション: リボンにカスタムコンポーネントを追加します。

   a. の横にある虫眼鏡アイコン (虫眼鏡アイコン) をクリックします。

   b. [リボンコンポーネント] フォームで、[新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   リボン コンポーネント

フィールド	説明
名前	Now コンポーネントの名前。
UX コンポーネント	虫眼鏡アイコン ( ) をクリックし、[アプリケーション] 列で **[Agent Workspace]** に関連付けられているコンポーネントを見つけて選択します。または、[新規] をクリックして、作成した新しいコンポーネントにスクリプトを関連付け、それを **[UX** コンポーネント] フィールドに追加します。
説明	Now コンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。

   d. [リボンコンポーネント] フォームで [送信] をクリックします。

   e. [新規レコード] フォームで [送信] をクリックして、Now コンポーネントをリボンに追加します。

6. [リボンコンポーネント属性] フォームで、値を入力します。
   フォームは [リボンコンポーネント] によって異なります。

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

自動翻訳

a. [リボンコンポーネント] が **[Customer360]** の場合は、フォームに入力します。

値には、このコンポーネントに表示する情報のソースと種類を指定します。

フィールド	説明
主ユーザー	このコンポーネントの名前と連絡先情報を取得するときに使用する [プライマリ参照テーブル] のテーブル列 ([アサイン先] や [問い合わせユーザー] など)。この値がテーブルにない場合、ワークスペースは [セカンダリユーザー] で指定された値を挿入します。
プライマリー参照テーブル	[プライマリユーザー] フィールドの情報を保存するテーブル。
プライマリーフィールド	このコンポーネントに表示される [プライマリ参照テーブル] のテーブル列値 (名前、メール、電話番号など)。
セカンダリーユーザー	[プライマリユーザー] の値がない場合に、このコンポーネントに名前と連絡先情報を取得するときに使用する [セカンダリ参照テーブル] のテーブル列。例：[アサイン先]。この値がテーブルにない場合、ワークスペースは [第 **3** のユーザー] で指定された値を挿入します。
セカンダリ参照テーブル	[セカンダリユーザー] フィールドの情報を保存するテーブル。
セカンダリーフィールド	ワークスペースが [セカンダリユーザー] を使う場合、このコンポーネントに表示される [セカンダリ参照テーブル] のテーブル列値 (名前、メール、電話番号など)。
第 3 のユーザー	セカンダリユーザーの値がない場合に、このコンポーネントに名前と連絡先情報を取得するときに使用する第 **3** の参照テーブルのテーブル列。例：[アサイン先]。この値が欠落している場合、このコンポーネントに情報は表示されません。
第 3 の参照テーブル	[第 **3** のユーザー] フィールドの情報を保存するテーブル。
第 3 のフィールド	ワークスペースが [第 **3** のユーザー] を使う場合、このコンポーネントに表示される [セカンダリ参照テーブル] のテーブル列値 (名前、メール、電話番号など)。

b. [リボンコンポーネント] が [タイムライン] の場合は、レコードに要約されたタスクを担当するユーザーのロールを指定します。

通常、履行者は **sn_esm_agent** などのエージェントです。履行者のロールは、ワークスペースのバージョン (ITSM や CSM など) によって異なります。タイムラインには、履行者と要求者が実行したアクティビティが表示されます。解像度シェイパーを使用して、タイムラインの履行者および要求者のラベルを設定できます。解像度シェイパー構成フォームの [履行者ラベル **(Fulfiller Label)**] は、[履行者ロール] 属性と一致している必要があります。たとえば、[履行者ロール] がエージェントロールである **[sn_esm_agent]** に設定されている場合、[履行者ラベル] はエージェントを参照する必要があります。解像度シェイパー構成の詳細については、「カスタマーサービスケースのタイムライン」を参照してください。

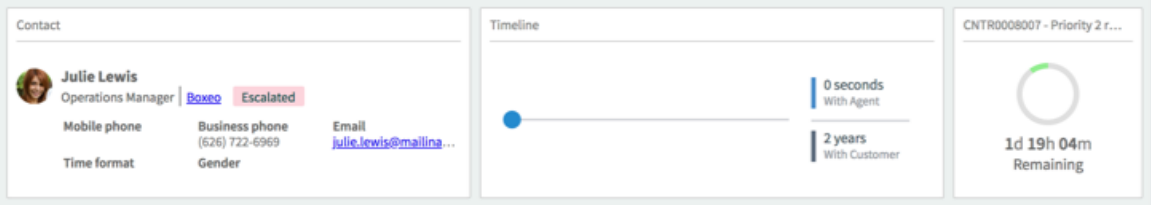
7. [**Submit** (送信)] を選択します。

指定したテーブルからエージェントがレコードを選択すると、リボンが表示されます。各コンポーネントには、リボンコンポーネント属性で指定した情報が入力されます。

自動翻訳

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

フォームリボン

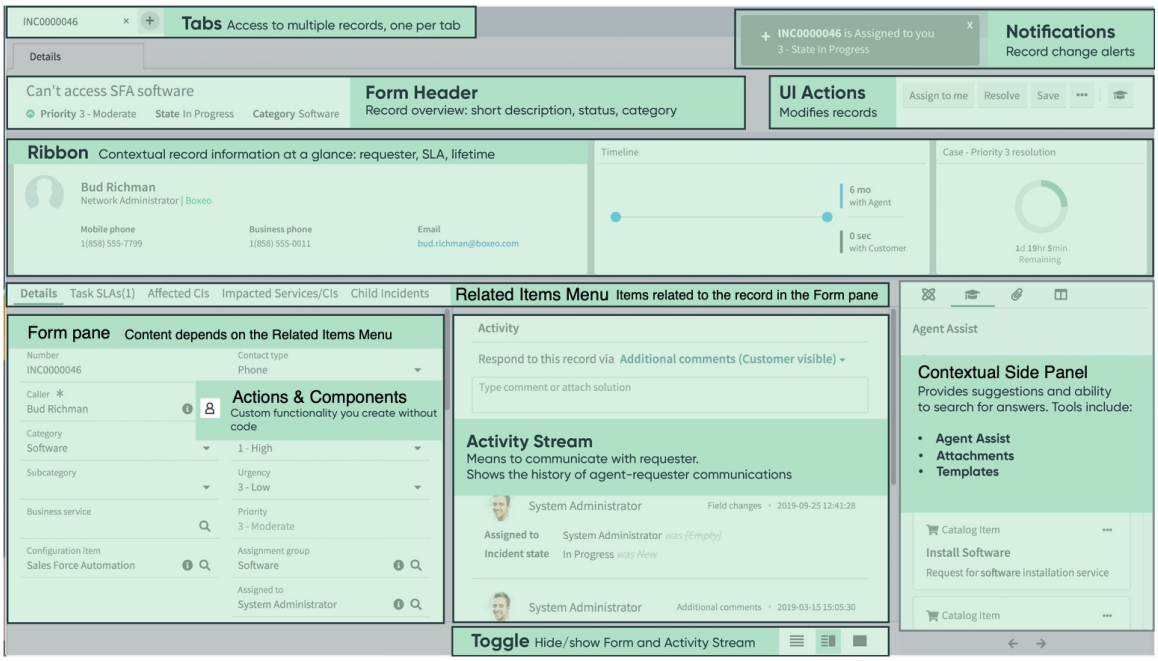


8. オプション: 同じリボンに別のコンポーネントを追加する場合、または別のテーブルにリボンを追加する場合は、この手順を繰り返します。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



従来のワークスペースでの関連アイテムの設定

エージェントがレコードとその影響をよりよく理解できるように、オープンレコードに関連するアイテムを設定します。

始める前に

必要なロール：admin

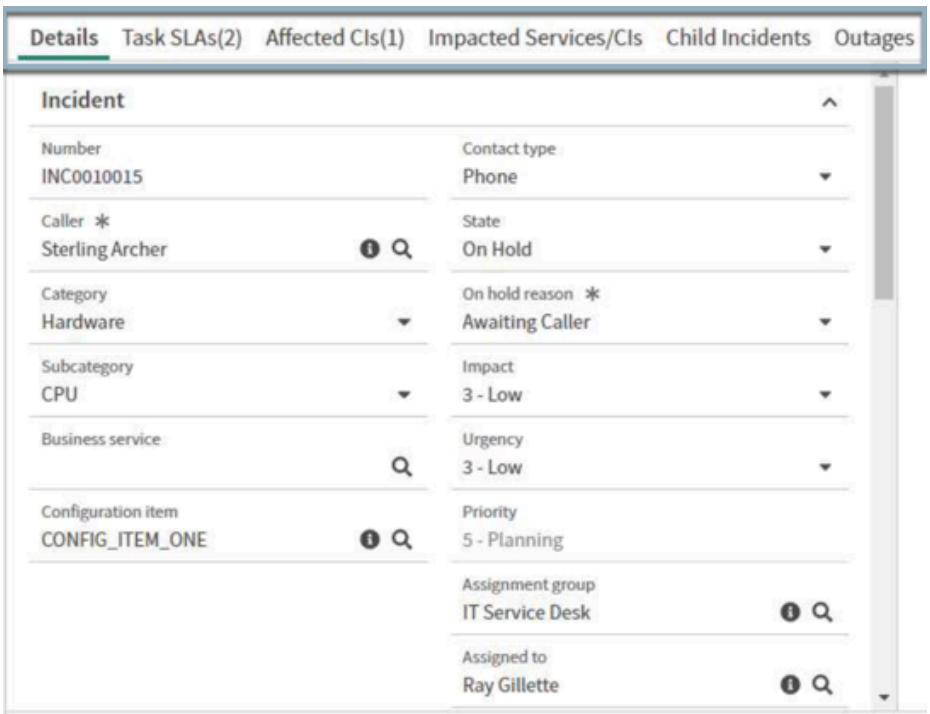
このタスクについて

関連アイテムは、フォームペインの上にタブのように表示されます。アイテムには次の 3 つのタイプがあります。

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

- 詳細：開いているレコードのフィールド。表示するフィールドを指定できます。
- 関連アイテム：開いているレコードに関連するリスト以外のコンポーネント。通常、このタブにはコンポーネントが表示されます。たとえば、フォームペインに表示するレコードフィールドを持つカードを作成できます。
- 関連リスト：開いているレコードに関連するリスト。これらのリストはレコードのテーブルです。

  次の例は、インシデントレコードを示しています。[影響を受けるサービス] 関連リストには、このインシデントの影響を受けるサービスのリストが表示されます。[子インシデント] 関連リストには、このインシデントに関連するインシデントが表示されます。



この画像でハイライト表示されているセクションは、「関連アイテム」と呼ばれます。

テーブルごとに関連リストを設定します。たとえば、表示される関連リストをすべてのインシデントレコードで同じにします。表示される関連リストは、すべてのケースレコードで同じですが、インシデントレコードで表示されるものとは異なる可能性があります。

手順

1. 関連リストを作成するテーブルに移動します。
   たとえば、ナビゲーションフィルターに「`Incident`」と入力して、すべてのインシデントレコードの関連リストを設定します。
2. いずれかのレコードをクリックして開きます。
3. メニューアイコン ( ) を右クリックし、 構成 > 関連リスト.
4. [関連リストの構成] フォームで、[関連リスト] セクションに必要なフィールドを [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動します。
5. オプション: [選択済み] 列でフィールドを選択し、右側の垂直矢印を使用してリスト順の中でフィールドを移動します。
6. [保存] をクリックします。
7. オプション: [関連アイテム] のアイテムの順序を変更します。
   デフォルトでは、[詳細] が左側に表示されます。

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

自動翻訳

a. 次のように移動する。 ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > ワークスペースビュールール をクリックし、[新規] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

ワークスペースビュールールフォーム

フィールド	説明
名前	[テーブル **(Table)]** にあるすべてのレコードに対する関連リスト内のリスト順序の名前。
テーブル	このリストの順序が関連するテーブル。このテーブルのレコードが開くたびに、このフォームが関連リスト内のリストの順序を定義します。
表示	条件が満たされたときに表示されるビュー。[ワークスペース] を使用します。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このルールが適用されるワークスペース。
有効	このルールのオン (選択済み) とオフを切り替えます。

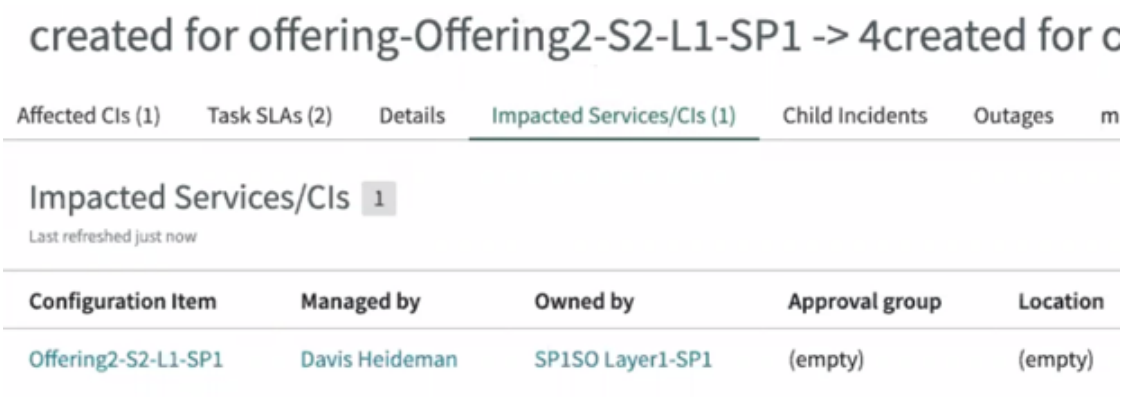
c. [条件] タブで、ユーザーが持つ必要がある [ロール] と、この並べ替えを表示するために満たす必要があるレコードフィールドの条件を指定します。
たとえば、[状態解決済み **(State is resolved)]** といった条件を選択できます。

d. [関連アイテム] のアイテムを並べ替えるには、[フォームタブ] タブで [デフォルトタブの順序] チェックボックスをオフにし、 の横にあるロックアイコン (ロックアイコン) をクリックします。
移動するリストを選択して [関連アイテム] のアイテムを並べ替えることができます。次に、上下の矢印を使用して移動します。

e. レコードビューが開いたときにフォームペインに表示する [関連アイテム] のアイテムを選択しないのであれば、[送信] をクリックします。

(Optional) レコードビューが開いたときにフォームペインに表示するものを選択する場合は、上部のバナーを右クリックし、[保存] をクリックして、次の手順に進みます。

次の例は、[詳細] が左側に表示されなくなったことを示しています。



自動翻訳

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

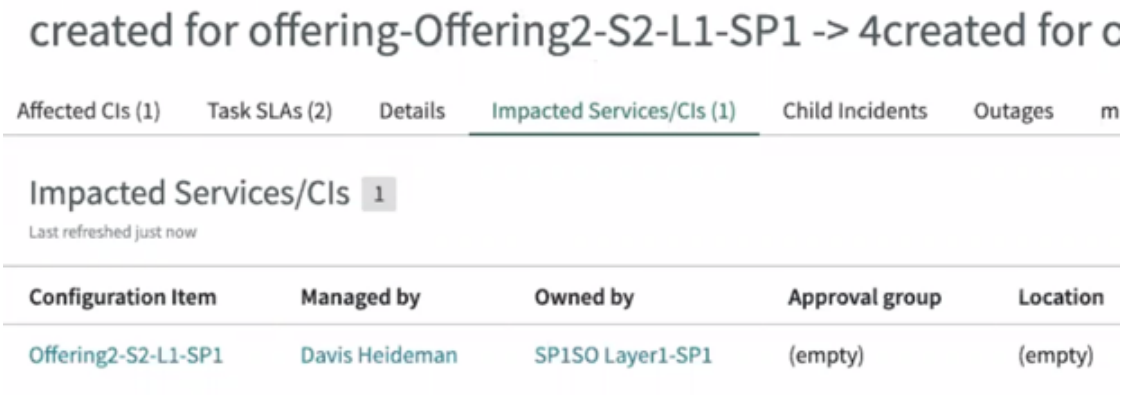
8. オプション: レコードビューが開いたときにフォームペインに表示する [関連アイテム] のアイテムを指定します。
デフォルトでは、レコードが開いたときは左端のアイテムにフォーカスがあります。ただし、別のアイテムにフォーカスを置くこともできます。

   a. 次のように移動する。 ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > ワークスペースビュールール をクリックし、編集するワークスペースビュールールをクリックします。

   b. [フォーム] タブで、[デフォルトタブへのフォーカス] リストを開き、エージェントがこのルールで指定されたテーブルのレコードを開いたときにフォーカスされるアイテムを選択します。

   c. [送信] をクリックします。

   (Optional) 次の画像は、レコードが開いたときに [影響を受ける **CI]** ではなく、[影響するサービス/CI] にフォーカスがあることを示しています。



9. オプション: 条件が満たされたときにフォームペインのセクションに自動的にジャンプします。

   (Optional) デフォルトでは、[関連アイテム] で [詳細] にフォーカスがある場合、最初のセクションが開きます。ただし、条件を設定して [詳細] が別のセクションで開くようにすることもできます。[詳細] には通常、スクロールが必要な多くのセクションがフォームペインに表示されます。エージェントの一般的な作業パターンがある場合は、条件が満たされたときに関連するセクションに自動的にスクロールすることで、エージェントの時間を節約できます。たとえば、[ステータスが保留中 **(State is On hold)]** という条件が true の場合、[詳細] の 10 番目のセクションに自動的にスクロールします。それがエージェントが解決メモに必要なセクションであるためです。

   a. 次のように移動する。 ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > ワークスペースビュールール をクリックし、編集するワークスペースビュールールをクリックします。

   b. [フォームの設定] タブで、[新規] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   ワークスペースのデフォルトのフォームセクションフォーム

フィールド	説明
名前	[詳細] で指定したセクションが最初のセクションの代わりに自動的に表示される、この構成の名前。
順番	複数のルールがある場合に、このルールが評価される順番。[順番] の値が小さいほど、先に評価されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
有効	このカスタマイズをオンにする切り替え。
フォームセクション	最初のセクションに代わってフォームペインで開く [詳細] のセクション。

d. オプション: [条件]で、[フォームセクション] の指定されたセクションが最初に開くタイミングを限定する条件を追加します。

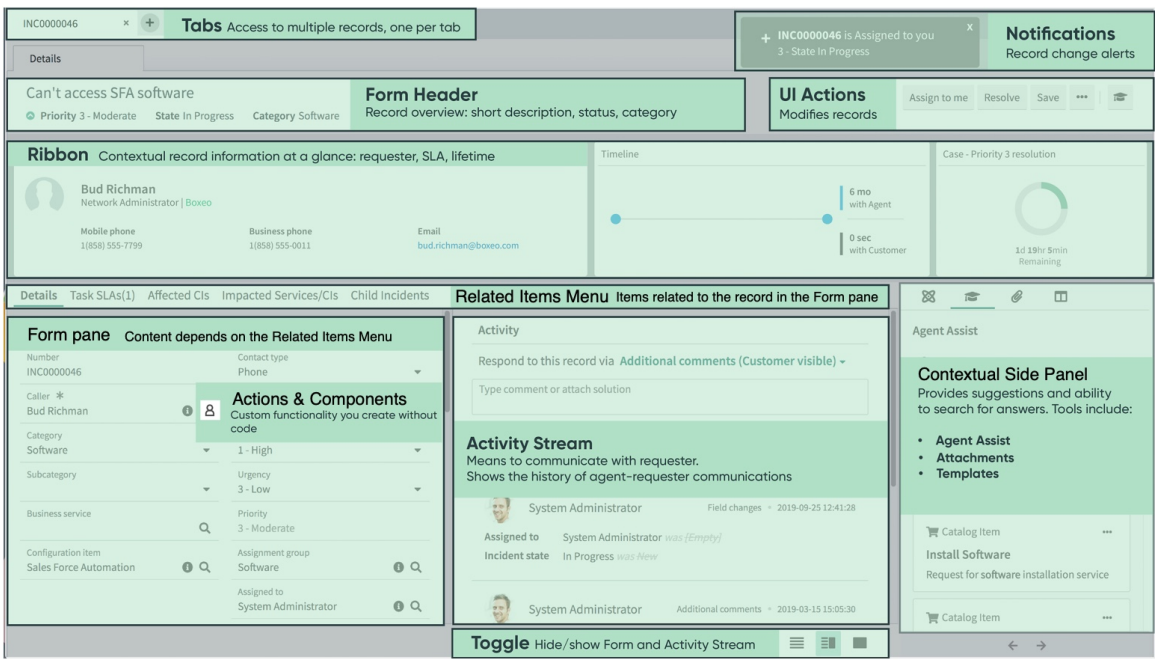
e. [送信] をクリックします。

10. オプション: エージェントが関連リストにレコードを追加できるように、[追加] ボタンを作成します。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



関連リストへのレコードの追加の設定

エージェントが関連リストにレコードを追加できるように [追加] ボタンを作成します。

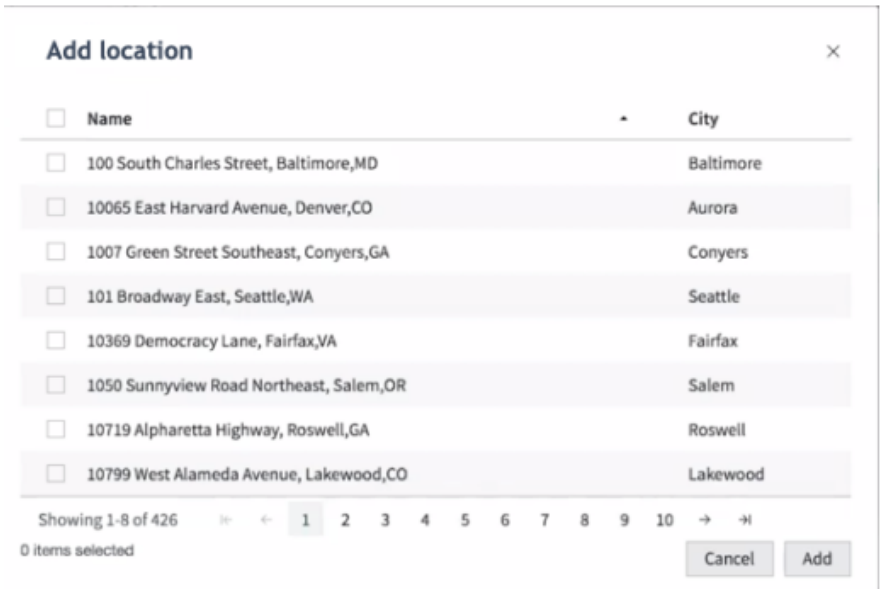
始める前に
必要なロール：workspace_admin

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

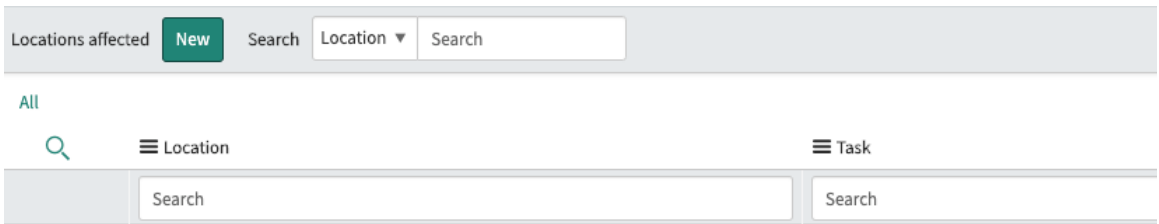
このタスクについて
エージェントがリストにレコードを追加できるようにする [追加] ボタンを作成できます。この機能は、1 対多 (o2m) および多対多 (m2m) のテーブルをサポートしています。次の例では、task_locationテーブルを使用して、インシデントの [追加] ボタンを作成します。したがって、インシデントを開いたときに、新しい関連リストの [影響を受ける場所] をクリックすると、同じ場所で発生したインシデント (タスク) を表示できます。多くのインシデントが 1 つの場所で発生し、1 つのインシデントに複数の場所が含まれる場合があります。

一般的な手順では、多対多テーブルに関連付けられている関連リスト、 影響を受ける場所 、task_locationを追加し、ワークスペースアクションを作成して、この例ではインシデントに場所を追加する [追加] ボタンを作成します。

エージェントが [追加] をクリックすると、インシデントを追加できるエージェントの場所を示すモーダルが開きます。



次の例を理解するには、フィルターナビゲーターに「task_location.list」と入力してtask_locationテーブルを表示します。



このテーブルは、場所 (cmn_location) テーブルとタスク (task) テーブルの間の関連性を示しています。この例では、ありません。

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

手順

1. 新しい関連リストの [影響を受ける場所] を追加します。これはインシデントレコードとともに表示されます。

   a. に移動してインシデントを開く インシデント > オープン をクリックし、インシデントをクリックします。

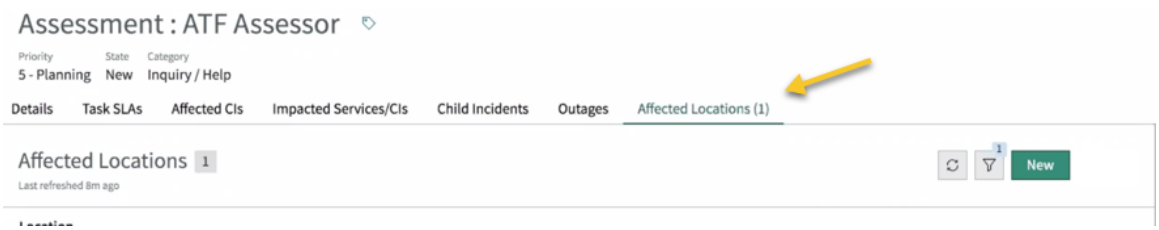
   b. プロファイルアイコン (⋮) をクリックし、[ページを構成]、[フォームレイアウト] の順に選択して、ワークスペースビューが開いていることを確認します。

   c. プロファイルアイコン (⋮) をクリックし、[ページを構成] を選択して、[関連リスト] を選択し、インシデントテーブルの関連リストを設定します。

   d. [インシデント] フォームの [関連リストの構成] フォームの [ビュー名] で、[ワークスペース] を選択します。

   e. [影響を受ける場所] を選択し、矢印を使用して [選択済み] 列に移動します。
   task_location値は 「影響を受ける場所」と呼ばれます。

   f. **[Save** (保存)] をクリックします。
   すべてのインシデントレコードの関連リストとして 、影響を受ける場所 を追加しました。



2. ワークスペースアクションを使用して、エージェントがインシデントに場所を追加できるようにする [追加] ボタンを作成します。

   a. 次のように移動する。 ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > 関連リストアクション をクリックし、[新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
Action label (アクションラベル)	[関連リスト] 領域のボタンに表示されるラベル。これ を追加します。前の画像では、[新規] ボタンの横に [追加] ボタンが表示されます。
アクション名	関連リストアクションのリストに表示されるこのレコードの名前 ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > 関連リストアクション.
実装方法	ボタンを作成しているため、[**UI** コンポーネント] を選択します。
UI コンポーネントを指定	**sn-multi-record-associator** を選択します。

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

自動翻訳

フィールド	説明
ボタンタイプ	[プライマリ] を選択します。プライマリボタンは緑色です。セカンダリボタンはグレーです。
レコードの選択が必要	レコードの選択を必須にするチェックボックス。
ツールヒント	エージェントが UI コンポーネントの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。
説明	このワークスペースアクションの詳細な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	この UI コンポーネントが表示されるワークスペース。
テーブル	この関連リストアクションが表示されるテーブル。 ▪ o2m 関係の場合は、テーブルが o2m 関連リストテーブルであることを確認します。たとえば、incident などです。 ▪ m2m 関係の場合は、テーブルが自分の m2m テーブルであることを確認します。例:task_location。 この例では、[task_location] を選択します。
ビュー	ワークスペースを選択します。
[Active (アクティブ)]	この UI コンポーネントのオンとオフを切り替えます。
順序	この UI コンポーネントが UI コンポーネントの水平リストに表示される順序。値が小さいほど、場所は左に離れます。

c. [関連リンク] で、[詳細ビュー] をクリックして、コンポーネントが機能するために必要なプロパティを指定します。

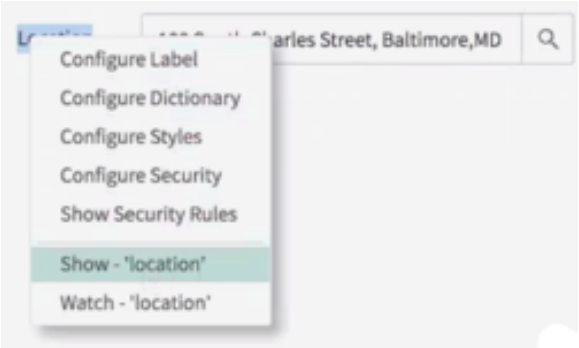
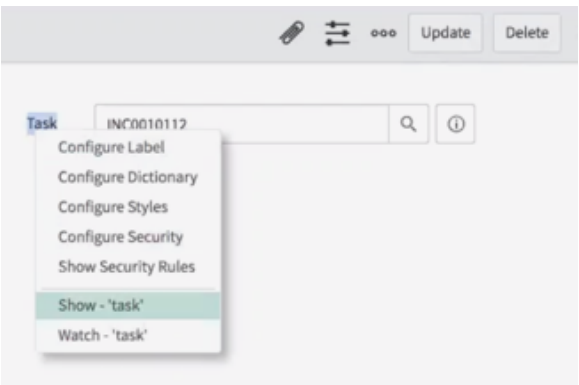
d. [コンポーネント属性] タブで、フィールドに入力します。

コンポーネント属性フォーム

フィールド	説明
label	[追加] ボタンをクリックしたときにモーダルの上部に表示される名前。
extensionPoint	この例では、空白のままにします。このフィールドは、モーダルのリストをフィルタリングします。エージェントが [追加] をクリックすると、cmn_locationテーブルとタスクテーブルの間に考えられるすべての関連付けが表示されます。このフィールドでは、これらの関連付けの一部が防止されます。拡張ポイントの作成方法については、「 拡張ポイントを使用してアプリケーション機能を拡張する 」を参照してください。
userGivenTable	モーダルに表示されるテーブル。この例では、エージェントが追加できる場所を開くため、[cmn_location] を選択します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	▪ m2m 関係の task_location を選択します。 ▪ o2m 関係の場合は、o2m の多くの部分に関連付けられたテーブルを選択します。例: インシデント。
hideSelectAll	[すべて選択] を非表示にできるフィールド。[すべて選択] を非表示にするには 、**[True**] を選択します。
参照フィールド名	**userGivenTable** からモーダルに表示されるフィールド。この例では、 場所 (小文字) を入力します。フィールド名を見つけるには、多対多テーブルフォームの [場所] フィールドタイトルを右クリックします。  このフィールドは、o2m の関係には使用されません。
type	レコード関係タイプ。レコードの **o2m** または **m2m** 関係を選択します。 ▪ **o2m** では、1 つのテーブルで複数の子レコードを参照できる親レコードを有効にします。 ▪ **m2m** を使用すると、テーブル内の複数のレコードを別のテーブルの複数のレコードに関連付けることができます。
parentFieldName	参照元のフィールドの名前。この例では タスク です。フィールド名を見つけるには、フィールドタイトルを右クリックします。 
columns	モーダルに表示する列のカンマ区切りリスト。たとえば、cmn_locationテーブルに、名前と市区町村が必要な場合があります。したがって、 名前、市区町村を入力します。
view	リストのビュー。値を追加しないでください。デフォルトのビューで問題ありません。

自動翻訳

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

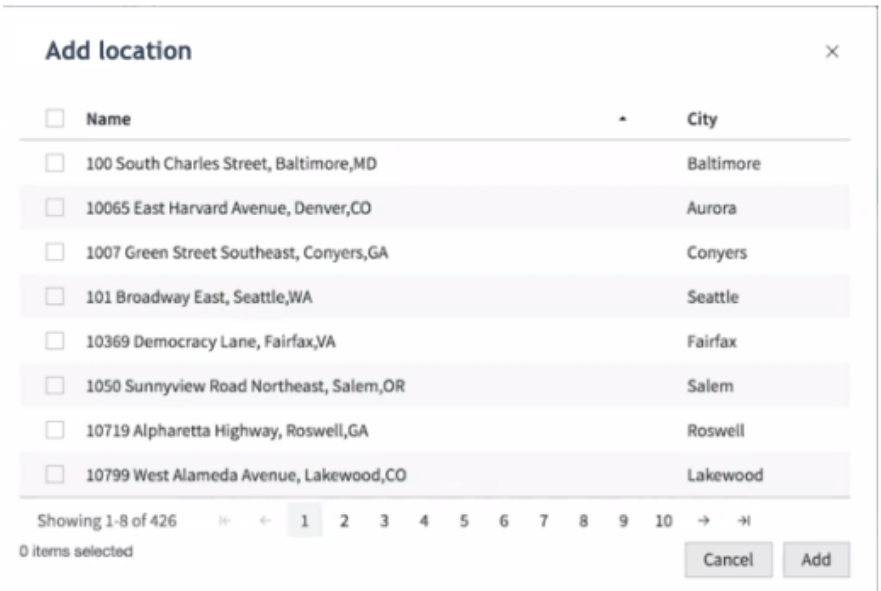
e. **[Update** (更新)] をクリックします。
インシデントレコードが開いたときに [関連リスト] 領域に表示される [追加] ボタンを作成しました。

3. [追加] ボタンが表示され、機能することを確認します。

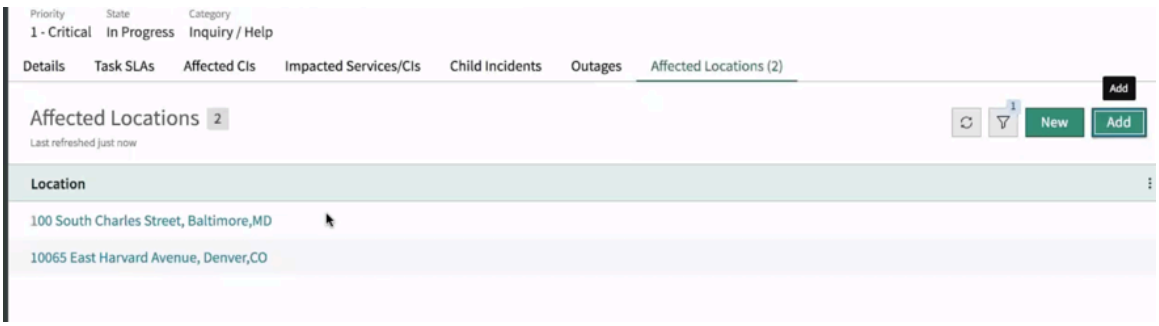
a. に移動してインシデントを開く インシデント > オープン インシデントをクリックします。

b. [影響を受ける場所] 関連リストをクリックします。
[Related Lists] に [**Add**] ボタンが表示されます。

c. [追加] をクリックします。
モーダルが表示されます。



d. いくつかのチェックボックスをオンにして、これらの住所をインシデントレコードに追加し、[追加] をクリックします。
選択した住所が [影響を受ける場所] に表示されます。



e. フィルターナビゲーターに「task_location.list」と入力して、task_locationテーブルを表示します。
新しい場所がテーブルに表示されます。

4. 削除アクションを追加します。

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

自動翻訳

エージェントが関連リストからレコードを削除し、親テーブルからそのレコードの関連付けを解除できるようにする削除ボタンを作成できます。この機能は、o2m および m2m テーブルをサポートしています。

a. 次のように移動する。 ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > 関連リストアクション をクリックし、[新規] をクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
Action label (アクションラベル)	[関連リスト] 領域のボタンに表示されるラベル。アクションラベルに *({{count}})* が含まれていることを確認します。
アクション名	関連リストアクションのリストに表示されるこのレコードの名前 ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > 関連リストアクション.
実装方法	[サーバースクリプト] を選択します。
UI コンポーネントを指定	**sn-multi-record-associator** を選択します。
ボタンタイプ	[プライマリ] を選択します。プライマリボタンは緑色です。セカンダリボタンはグレーです。
レコードの選択が必要	レコードの選択を必須にするチェックボックス。チェックボックスを切り替えます。
ツールヒント	エージェントが UI コンポーネントの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。
説明	このワークスペースアクションの詳細な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	この UI コンポーネントが表示されるワークスペース。
テーブル	この関連リストアクションが表示されるテーブル。 ▪ o2m 関係の場合は、テーブルが o2m 関連リストテーブルであることを確認します。たとえば、incident などです。 ▪ m2m 関係の場合は、テーブルが自分の m2m テーブルであることを確認します。例:task_location。 この例では、[task_location] を選択します。
ビュー	ワークスペースを選択します。
[Active (アクティブ)]	この UI コンポーネントのオンとオフを切り替えます。
順序	この UI コンポーネントが UI コンポーネントの水平リストに表示される順序。値が小さいほど、場所は左に離れます。

c. メニューアイコン(☰)をクリックし、[保存]をクリックします。

d. [関連リンク] で、[詳細表示] をクリックします。

自動翻訳

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

e. [サーバースクリプト] タブをクリックします。

f. スクリプトフィールドにサーバースクリプトを入力します。`current.deleteRecord();` [サーバースクリプト] フィールドに入力します。
   - m2m 関係の場合は、「`current.deleteRecord();`」と入力します。
   - o2m リレーションシップの場合は、「`current.[`」と入力します。field_name] = `'';current.update();`です。

g. [関連リンク] で [詳細表示] をクリックし、[確認設定] タブをクリックします。

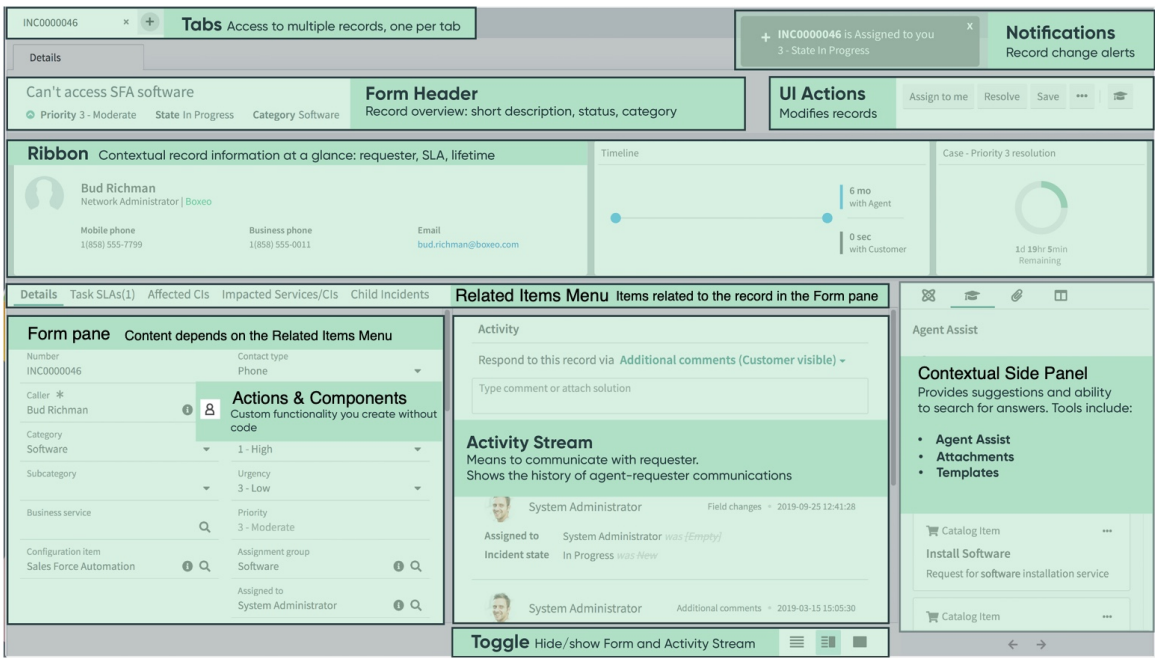
h. トグル の確認が必要です。

i. **[Update** (更新)] をクリックします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



の [詳細] タブと **UI** アクションの非表示 従来のワークスペース

[関連アイテム] メニューと UI アクションの [詳細] タブを非表示にして、そのレベルの詳細を表示する必要がないユーザーを確保します。

始める前に
必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
フォームペインから [詳細] タブを削除し、レコードの詳細の確認やレコードに対するアクション (レコードのアサインなど) に関心のないユーザーのすべての UI アクションを削除して、[関連アイテム] メニューを整理します。

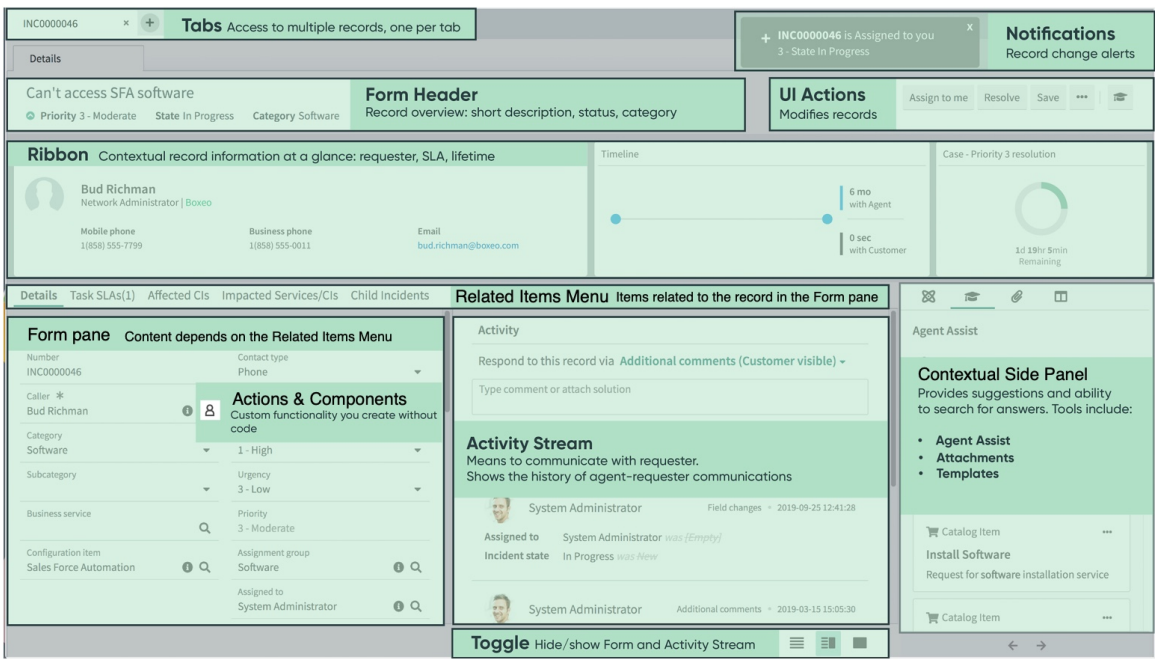
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > ワークスペースビュールール.
2. 変更するルールをクリックします。
3. [フォーム設定] タブで、[詳細および **UI** アクションを非表示] チェックボックスをオンにして UI アクションと [関連アイテム] メニューの [詳細] タブを非表示にします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



[関連アイテム] での関連アイテムの作成

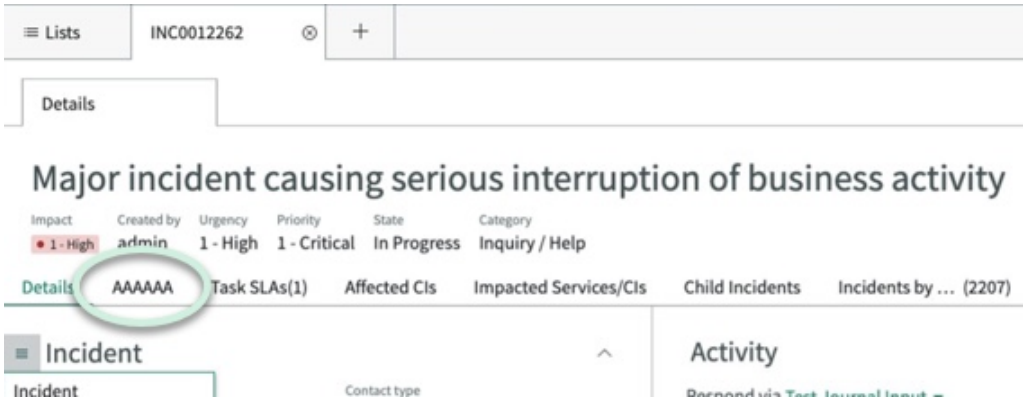
エージェントを支援するためにフォームパネルに表示されるカスタム関連アイテムを作成します。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
関連アイテムを追加して、開いているレコードに関連する重要な情報を表示することができます。次の画像の関連アイテムは AAAAAA です。

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

自動翻訳



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > 関連アイテム をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
Action label (アクションラベル)	コンテキストサイドバーに追加するコンポーネントの名前。
アクション名	追加する内容を説明する名前。
実装方法	◦ UI コンポーネント：レコードへの添付ファイルの追加、コンテキストサイドパネルへのコンポーネントの追加、ユーザーが入力するフォームの表示、レコードの検索などの機能を実行するためのアイコンをフィールド、フォーム、リスト、関連リストに表示します。 ◦ クライアントアクション：電話番号のダイヤル、レコードのオープン、レコードの編集のためのフォームのオープンなど、クライアント側のアクションを実行します。電話番号のコール、通知の削除、通知の表示など、多数のクライアントアクションが事前設定してあります。新しいクライアントアクションを作成することはできません。たとえば、このオプションを電話番号フィールドに使用すると、エージェントがアイコンをクリックして電話をかけられるようになります。エージェントワークスペース に付属するクライアントアクションには、ブラウザーでアクションを実行するハンドラーがあります。 ◦ サーバースクリプト：サーバー上でスクリプトを実行し、誰かにレコードを割り当てたり、レコードを削除したりといったことを行います。アクションにデータベースの変更が含まれる場合は常にこのオプションを使用します。
UI コンポーネントを指定	虫眼鏡) をクリックし、コンテキストサイドパネルに追加するコンポーネントを選択します。
アイコン	エージェントがこのコンポーネントを使用するためにクリックする、コンテキストサイドバーの右側で使用するアイコン。
ツールヒント	エージェントがアイコンの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。

自動翻訳

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

フィールド	説明
説明	このコンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このコンポーネントが属するワークスペース (エージェントワークスペース、ITSM、CSM など)。
テーブル	このコンポーネントが関連付けられているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、このコンポーネントがコンテキストサイドパネルに表示されます。
ビュー	一連の視覚的な構成。この値は通常ワークスペースです。
[Active (アクティブ)]	コンテキストサイドパネルでこのコンポーネントをアクティブに切り替えます。
順序	コンテキストサイドパネルアイコンのリスト内でのこのアイコンの配置を制御する整数。数字が小さいほど、リスト内の順序が高くなります。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

3. 関連リストで、[詳細ビュー] をクリックします。
4. オプション: [条件] タブで、条件ビルダーを使用して、コンポーネントのアイコンがコンテキストサイドパネルに表示されないようにするフィルターを作成します。
5. オプション: このコンポーネントの使用を確認するようにエージェントに求めるポップアップを表示する場合は、[確認 が必要] タブで [確認が必要] チェックボックスをオンにします。
6. オプション: [アクションの除外] タブで、[新規] をクリックして、コンテキストサイドパネルでこのコンポーネントを継承する子テーブルから、または親テーブルからコンポーネントを継承するこのテーブルから子テーブルを除外します。

   (Optional) コンテキストサイドパネルのコンポーネントは、エージェントワークスペースで開いているレコードに従って表示されます。子テーブルは、デフォルトでこれらのコンポーネントを継承します。あなたはそれが起こらないようにすることができます。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   [アクションの除外] フォーム

フィールド	説明
アクションのアサイン	虫眼鏡) をクリックし、アクションのアサインを選択します。これにより、
テーブル	このコンポーネントに関連付けられたテーブル。エージェントワークスペースこのテーブルのレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンがコンテキストサイドパネルに表示されます。
このテーブルを除外	この テーブル が親テーブルからこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
すべての子テーブルを除外	コンテキストサイドパネルで 、テーブルの 子テーブルがこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。

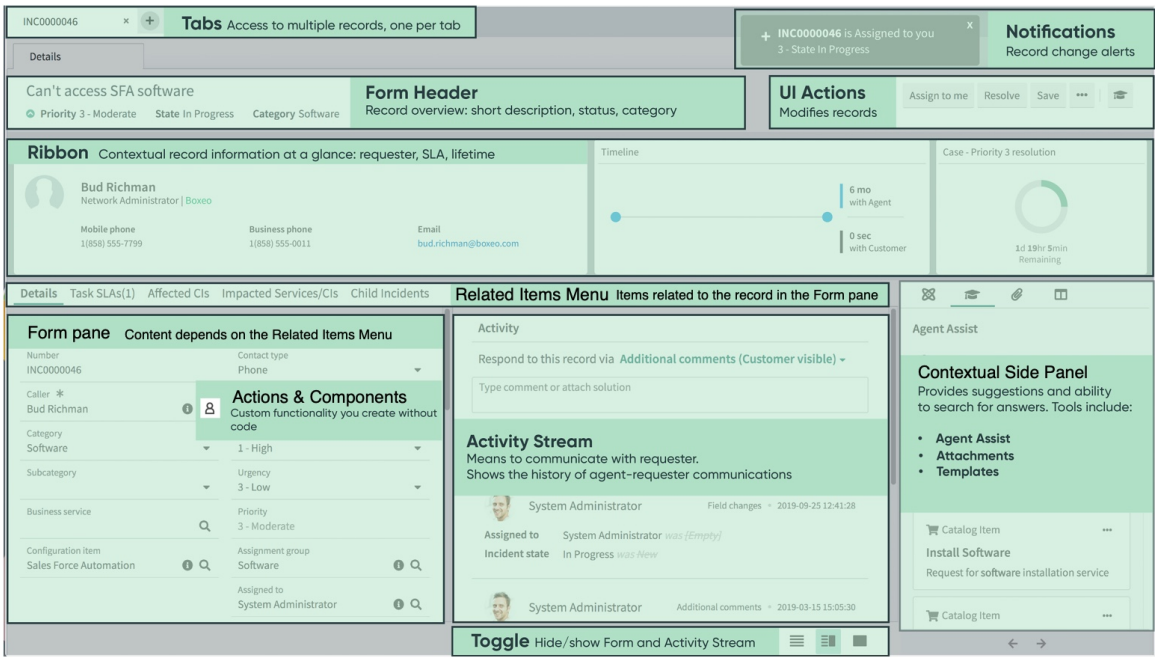
b. [**Submit** (送信)] を選択します。

7. [更新] をクリックします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



関連リストの作成

関連リストを作成して、オープンレコードに関連する情報をエージェントに自動的に提供します。

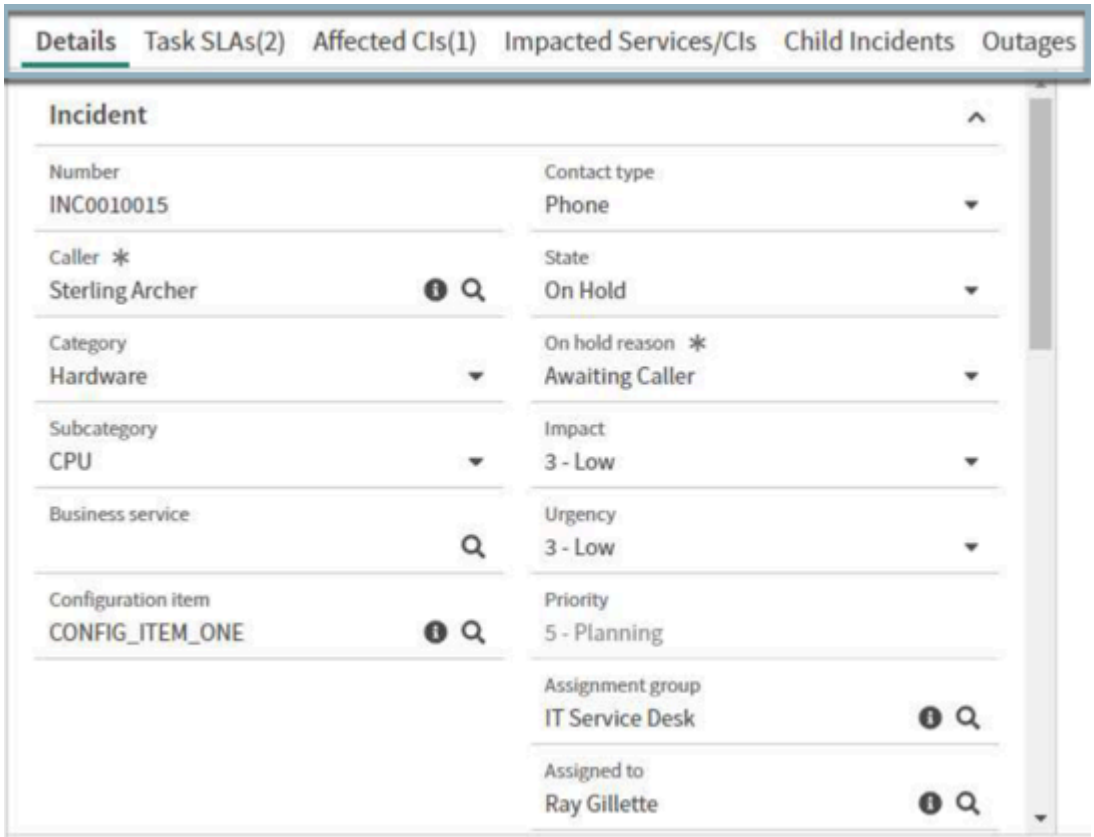
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

関連リストは、フォームペインの上にタブとして表示されます。

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



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > 関連リストアクション をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
Action label (アクションラベル)	関連リストとして追加するコンポーネントの名前。
アクション名	追加する内容を説明する名前。
実装方法	◦ UI コンポーネント：レコードへの添付ファイルの追加、コンテキストサイドパネルへのコンポーネントの追加、ユーザーが入力するフォームの表示、レコードの検索などの機能を実行するためのアイコンをフィールド、フォーム、リスト、関連リストに表示します。 ◦ クライアントアクション：電話番号のダイヤル、レコードのオープン、レコードの編集のためのフォームのオープンなど、クライアント側のアクションを実行します。電話番号のコール、通知の削除、通知の表示など、多数のクライアントアクションが事前設定してあります。新しいクライアントアクションを作成することはできません。たとえば、このオプションを電話番号フィールドに使用すると、エージェントがアイコンをクリックして電話をかけられるようになります。エージェントワークスペース に付属するクライアントアクションには、ブラウザーでアクションを実行するハンドラーがあります。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	◦ サーバースクリプト：サーバー上でスクリプトを実行し、誰かにレコードを割り当てたり、レコードを削除したりといったことを行います。アクションにデータベースの変更が含まれる場合は常にこのオプションを使用します。
UI コンポーネントを指定	[実装方法] UI コンポーネントである場合にのみ表示されます。虫眼鏡) をクリックし、関連リストとして追加するコンポーネントを選択します。
クライアントアクションを指定	[実装方法]がクライアントアクションである場合にのみ表示されます。虫眼鏡) をクリックし、関連リストとして追加するクライアントアクションを選択します。
アイコン	[関連アイテム] セクションで、エージェントがこのコンポーネントを使用するためにクリックするアイコン。
ツールヒント	エージェントがアイコンの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。
説明	このコンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このコンポーネントが属するワークスペース (エージェントワークスペース、ITSM、CSM など)。
テーブル	このコンポーネントが関連付けられているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、このコンポーネントが関連リストとして表示されます。
ビュー	一連の視覚的な構成。この値は通常ワークスペースです。
[Active (アクティブ)]	切り替えて、このコンポーネントを関連リストとしてアクティブにします。
順序	関連リストのリスト内でのこのアイコンの配置を制御する整数。数字が小さいほど、リスト内の順序が高くなります。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

3. 関連リストで、[詳細ビュー] をクリックします。
4. オプション: [条件] タブで、条件ビルダーを使用して、コンポーネントのアイコンが関連リストに表示されないようにするフィルターを作成します。
5. オプション: サーバースクリプトとして実装されている場合は、[サーバースクリプト] タブでサーバースクリプトを追加します。
6. オプション: このコンポーネントの使用を確認するようにエージェントに求めるポップアップを表示する場合は、[確認 が必要] タブで [確認が必要] チェックボックスをオンにします。
7. オプション: [アクションの除外] タブで、[新規] をクリックして、このコンポーネントを関連リストとして継承することから、または親テーブルからコンポーネントを継承するこのテーブルから子テーブルを除外します。

自動翻訳

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

a. フォームのフィールドに入力します。

[アクションの除外] フォーム

フィールド	説明
アクションのアサイン	虫眼鏡) をクリックし、アクションのアサインを選択します。これにより、
テーブル	このコンポーネントに関連付けられたテーブル。エージェントワークスペースこのテーブルのレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンが [関連アイテム] リストに表示されます。
このテーブルを除外	この テーブル が親テーブルからこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。
すべての子テーブルを除外	テーブルの子テーブルが関連アイテムのリストでこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。

b. [**Submit** (送信)] を選択します。

8. [更新] をクリックします。

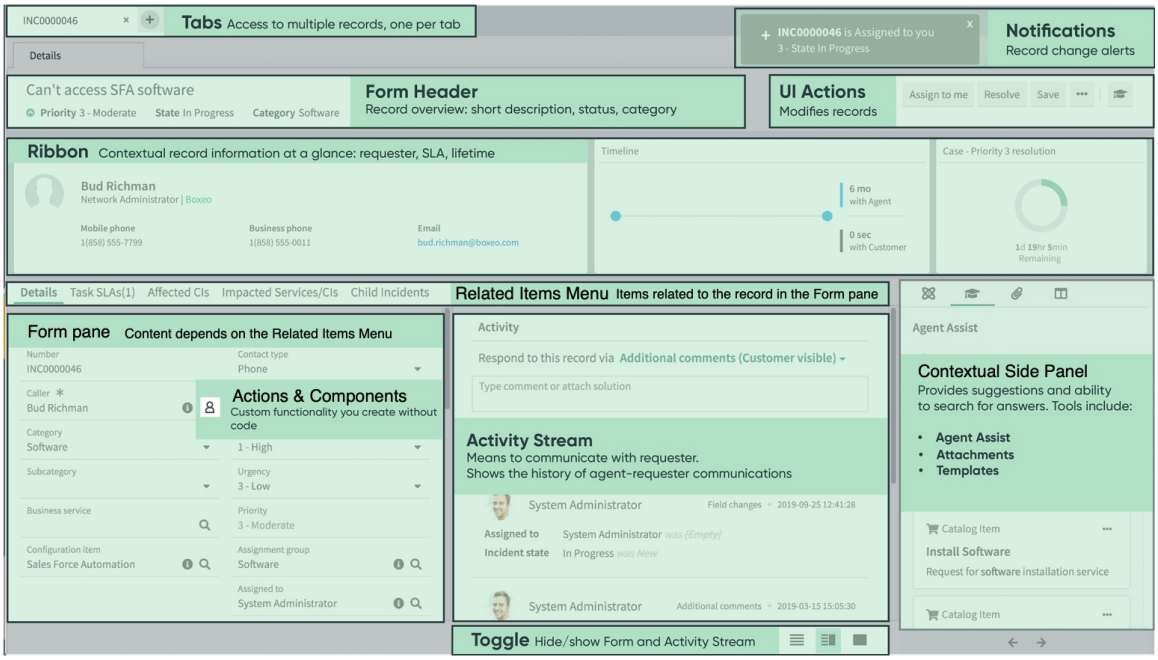
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



従来のワークスペースで通知を設定

重要なレコードが更新されたときに、エージェントまたはエージェントの少数グループに通知を送信します。

始める前に

必要なロール：admin、workspace_admin、または notification_provider_admin

このタスクについて

ワークスペースの通知を構成するときは、次のことを決定します。

- 通知の受信者
- ユーザーが通知を受信するタイミング

各通知に表示される情報は、デフォルト形式に従い、この形式は構成できません。デフォルト形式の詳細については、「Default notification formats (デフォルト通知形式)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム通知 > プロバイダー > 通知をクリックし、[新規作成] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
テーブル	通知を受信するテーブル。
アプリケーション	通知のアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知をアクティブ化するオプション。通知は、デフォルトでは有効です。
トリガー実行者	通知をトリガーするシステムアクション。通知は、レコードが変更された後、またはイベントがトリガーされた後に送信できます。

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

フィールド	説明
挿入済み	レコードが挿入された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
更新日時	レコードが更新された後に通知を送信するオプション。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [レコードの変更] を選択すると表示されます。
イベント	通知をトリガーするイベント。たとえば、インシデントがクローズまたは解決された後に通知を送信するには、*incident.inactive* イベントを選択します。デフォルトでは、ユーザーがインシデントを解決またはクローズするたびに、このイベントがシステムのログに記録されます。 注: 通知と同じテーブルを共有するイベントのみを選択できます。 このフィールドは、[トリガー元] フィールドで [イベント] を選択すると表示されます。
条件	ユーザーが通知を受信するテーブルレコードを指定するためのフィルタ。たとえば、優先度の高いインシデントに関する通知を送信するには、[テーブル] フィールドで [インシデント [インシデント]] を選択し、条件を [優先度] [次の値に設定] **[1 - 重要]** に設定します。
ユーザー	通知を受信するユーザー。
フィールド内のユーザー	通知を受信するユーザーを含むレコードフィールド。たとえば、通知をレコードアサイニーに送信するには、[担当者] を選択します。
送信元ユーザーは含まれていますか?	レコードを変更したユーザーまたはイベントをトリガーしたユーザーを含めるためのオプション。

3. [送信して共通コンテンツを追加] をクリックします。
4. 通知のコンテンツタイプとして [ワークスペース] を選択します。

5. フォームでフィールドに入力して、通知コンテンツを定義します。

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

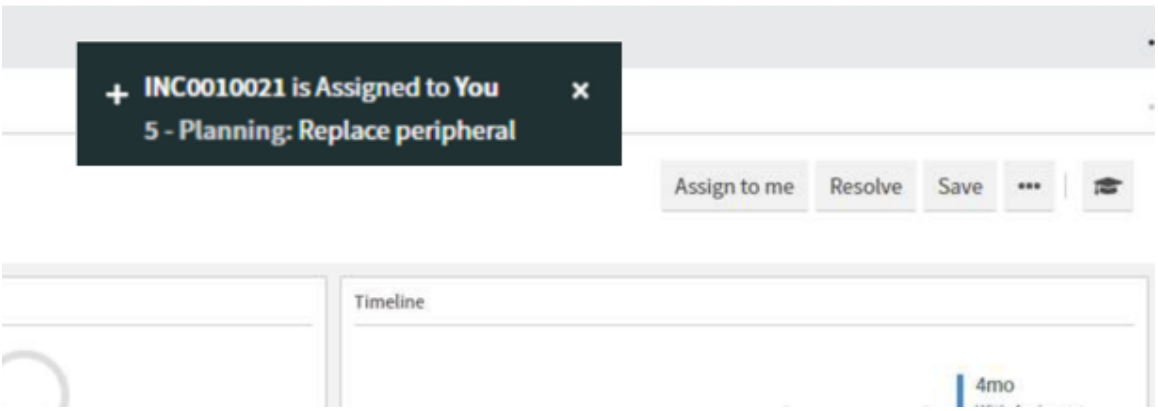
自動翻訳

通知フォーム

フィールド	説明
名前	通知の名前。
通知	そのコンテンツに関連付けられている通知。このフィールドには、作成した通知が自動的に入力されます。
テーブル	通知を受信するテーブル。このフィールドには、通知で定義したテーブルが自動的に入力されます。
ルーティング	通知が受信者に送信されるルート。このフィールドは、**Agent Workspace** で自動的に入力されます。
アプリケーション	通知コンテンツのアプリケーションスコープ。
アクティブ	通知コンテンツをアクティブ化するオプション。

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
通知がトリガーされると、現在ターゲットレコードを確認していない受信者に送信されます。ユーザーが通知をクリックすると、レコードに直接リンクします。

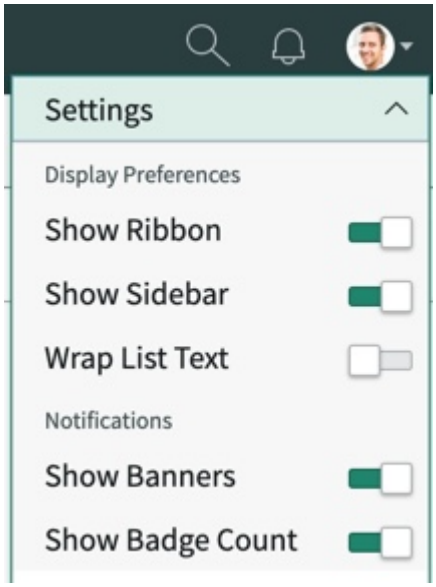


通知トレイには、レコードごとに最大 1 つの通知を含めることができます。同じレコードが 1 日に 2 回更新された場合、2 番目の通知が到着すると最初の通知は削除されます。

ユーザーは、ワークスペース設定を使用して通知をカスタマイズできます。これらのオプションは、アクティブな通知を設定した後にのみ表示されます。

自動翻訳

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

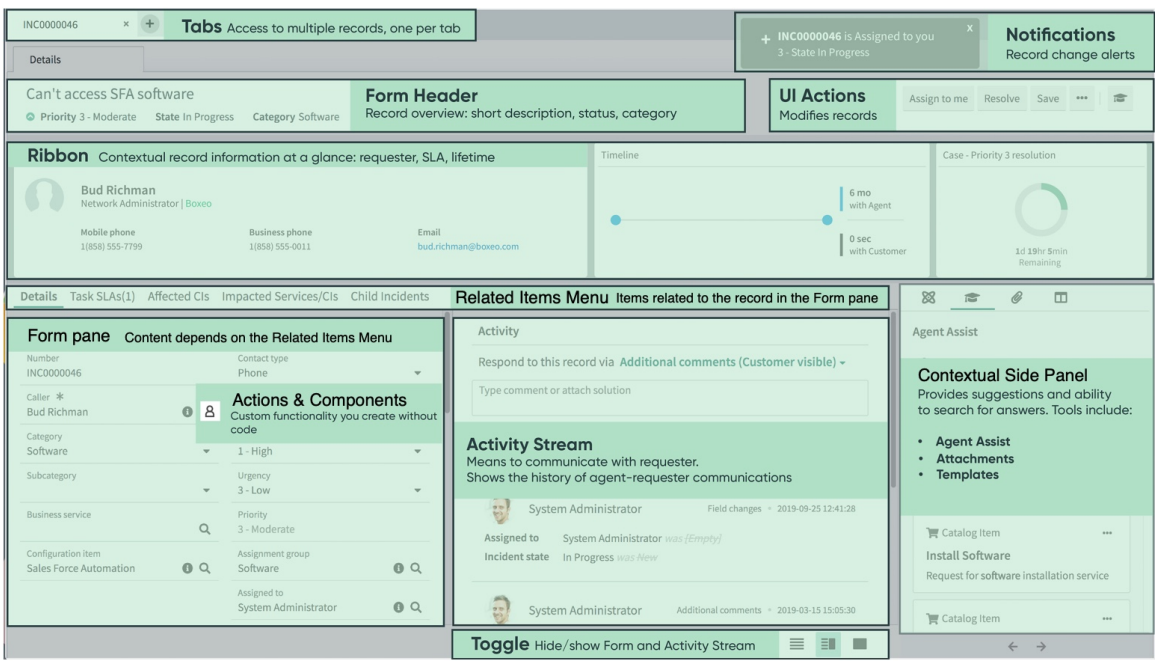


ユーザーが想定どおりに通知を受信していない場合は、ワークスペース設定で通知が有効になっていることを確認します。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



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

デフォルトの通知形式

従来のワークスペース通知を構成すると、通知に表示される情報は、構成できないデフォルトの形式に従います。通知の受信者に送信される情報を把握するために、デフォルトの通知形式について説明します。

ワークスペースには、次の 3 つの異なるユースケースに対応する通知形式があります。

- 誰かがレコードをエージェントにアサインする
- 誰かがレコードのフィールドを更新します
- 誰かが複数のフィールドを更新する

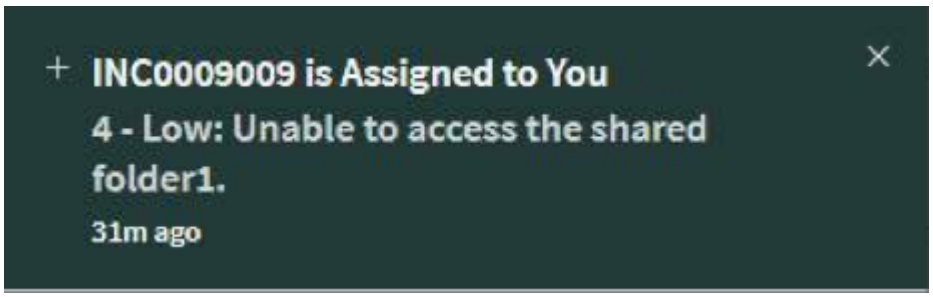
各形式は、ターゲットレコードの表示値を使用します。表示値は、更新されたレコードを表すためにシステムに表示されるフィールド値です。たとえば、インシデント [incident] レコードでは、表示値はデフォルトでインシデント番号です。

レコードの新しい表示値を設定するには、「フィールドをテーブル表示値として選択する」の手順に従います。

新しくアサインされたレコード

誰かがエージェントにレコードをアサインすると、通知には次の情報が含まれます。

- 割り当てられたレコードの表示値
- レコードの優先度
- レコードの簡単な説明



通知には、最大 2 行の簡単な説明が表示されます。簡単な説明が通知内に収まらない場合は、簡単な説明が省略されている場所に省略記号 (...) が追加されます。

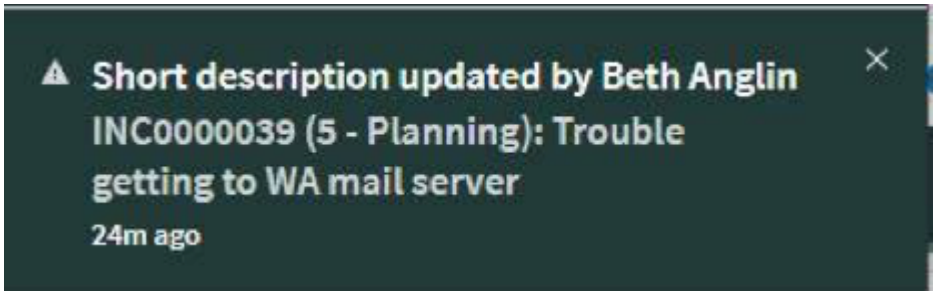
単一フィールドの更新

誰かがレコードのフィールドを更新すると、通知には次の情報が含まれます。

- フィールドを更新したユーザーの名前
- ユーザーが更新したフィールドの名前
- 更新されたレコードの表示値
- 更新されたレコードの優先度
- 更新されたレコードの簡単な説明

自動翻訳

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



通知には、最大 2 行の簡単な説明が表示されます。簡単な説明が通知内に収まらない場合は、簡単な説明が省略されている場所に省略記号 (...) が追加されます。

複数のフィールド更新

誰かがレコードの複数のフィールドを更新すると、通知には次の情報が含まれます。

- フィールドを更新したユーザーの名前
- 更新されたレコードの表示値
- 更新されたレコードの優先度
- 更新されたレコードの簡単な説明

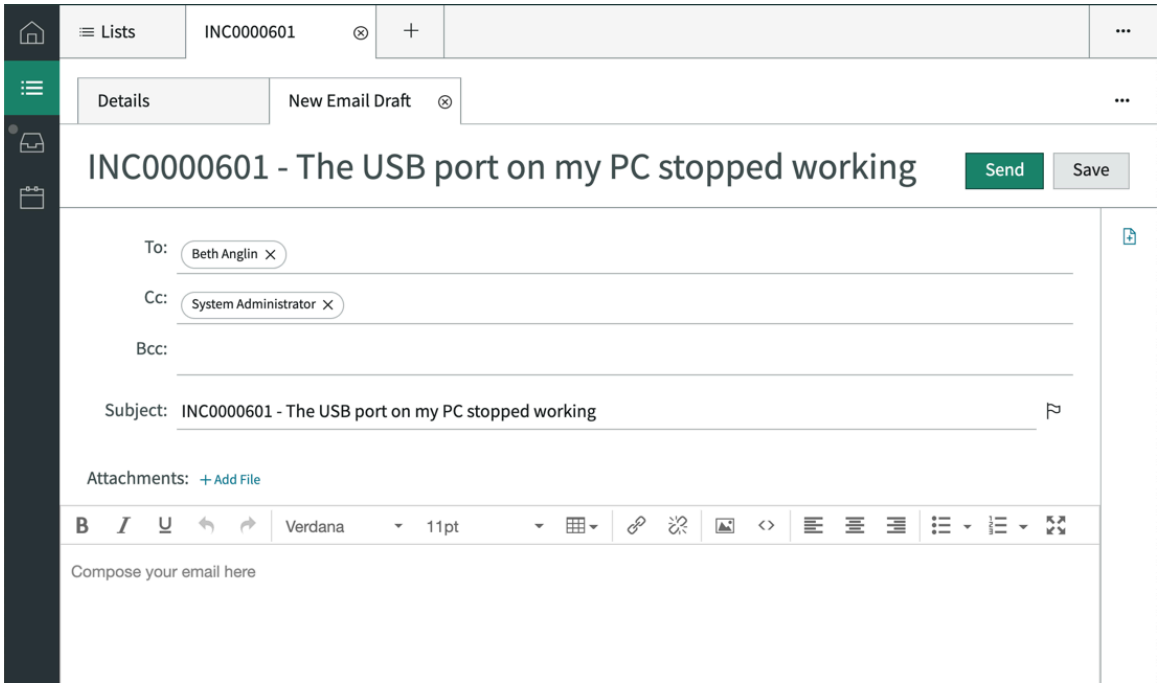
通知には、最大 2 行の簡単な説明が表示されます。簡単な説明が通知内に収まらない場合は、簡単な説明が省略されている場所に省略記号 (...) が追加されます。

従来のワークスペースメールクライアントの設定

エージェントがレコードビューから問い合わせユーザーに直接メールを送信できるように、メールクライアントを含めるように ワークスペース を設定します。

自動翻訳

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



ワークスペースのメールクライアントを設定するには、次の手順を実行します。

- email_client_adminロールをアサインして、ワークスペースメールクライアントを設定するユーザーを指定します。
- エージェントに email_composer ロールをアサインして、エージェントにワークスペースメールクライアントの使用を許可します。
- ビジネスマネージャーは、エージェントにemail_client_quick_message_authorロールをアサインすることで、エージェントへのクイックメッセージを作成できます。
- テーブルに対して 従来のワークスペース メールクライアントを有効にする

  テーブルのメールクライアントを有効化することで、ユーザーがテーブルレコードからメールを直接送信できるようにします。

- 従来のワークスペース メールクライアントの受信者修飾子の定義

  メールクライアントに表示される受信者のオートコンプリートリストを制御する構成を作成します。

- 従来のワークスペース メールクライアントの送信元アドレスの定義

  メールクライアントから送信されたメッセージの送信元アドレスに表示される、許容されるメールアドレスを設定します。

- 従来のワークスペースメールクライアントの構成の作成

  選択した ServiceNow テーブルに基づいてメールクライアントの表示と動作を制御する構成を定義します。

- 従来のワークスペースメールクライアントテンプレートの作成

  メールクライアントを使用する各テーブルに対して異なるテンプレートを作成できます。

- 従来のワークスペースメールクライアントのクイックメッセージの定義

  ユーザーが一貫して効率的にメールを作成できるように、事前定義のコンテンツを作成してメールクライアントに追加します。

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

関連情報

でのメールによるコミュニケーション ワークスペース

メールクライアント

メールクライアントの構成

テーブルに対して 従来のワークスペース メールクライアントを有効にする

テーブルのメールクライアントを有効化することで、ユーザーがテーブルレコードからメールを直接送信できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メールクライアントは、インシデント [incident] テーブルではデフォルトで有効になっています。テーブルに *email_client* ディクショナリー属性を追加することで、別のテーブルでメールクライアントを有効にできます。

> **注:** この機能は、現在のテーブルを拡張するテーブルには継承されません。たとえば、メールクライアントをタスクテーブルで有効化しても、インシデントテーブルや問題テーブルでは有効化されません。

手順

1. メールクライアントを有効化するテーブルでレコードを開きます。
   たとえば、問題 [problem] テーブルのメールクライアントを有効にするには、 問題管理 > オープンをクリックし、問題レコードを開きます。
2. フォームで、メニューアイコン ( ) をクリックし、 構成 > ディクショナリ.
3. [辞書エントリー] リストで、最初のレコードを開きます。
   最初のレコードのレコードタイプは [コレクション] で [列名] のエントリーはありません。
4. フォームの [関連リンク] セクションで、[詳細ビュー] をクリックします。
5. [属性] フィールドに、`email_client=true` と入力します。
   フィールドに他の値がある場合は、属性をカンマで区切ります。
6. **[Update** (更新)] をクリックします。

従来のワークスペース メールクライアントの受信者修飾子の定義

メールクライアントに表示される受信者のオートコンプリートリストを制御する構成を作成します。

始める前に
必要なロール:email_client_admin または admin

このタスクについて
追加のフィールドを (選択した ServiceNow テーブルから) オートコンプリートリストに表示する受信者修飾子を指定できます。これらのフィールドは、同じ姓と名を持つメール受信者を区別します。

メールクライアント受信者修飾子フォームの次のタブを使用して、受信者の構成を定義します。

- 構成を表示：メール受信者オートコンプリートの動作を設定し、オプションで、同名の受信者を区別するための追加のフィールドを選択します。追加のフィールドによって、ユーザーはメールの適切な受信者を確実に選択できます。
- クエリの構成：選択したテーブルにクエリを実行し、返された受信者の結果をフィルタリングする条件またはスクリプトを指定します。

メールクライアントの構成で使用できる、別の受信者の構成を定義できます。

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 メールクライアント > メールクライアントの受信者修飾子 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. 受信者修飾子フォームの上部にあるフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このメールクライアント受信者の構成の一意の名前。
アプリケーション	スコープ対象アプリケーションのタイプ。
テーブル	受信者に対するクエリーを行う ServiceNow テーブル。
説明	この受信者の構成の簡単な説明。

3. メールクライアントでのオートコンプリートの表示を制御するには、[構成を表示] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
メールアドレス	受信者のメールアドレスを含む、テーブルのフィールド。
表示名	表示される受信者名に使用される、テーブル上のフィールド。
順番	定義されている他の受信者修飾子と比較して返される結果の順序。
追加表示フィールド	オートコンプリートリストに表示する追加フィールドをテーブルから選択するためのコンテンツのリスト。同じ名前の受信者を区別します。
追加フィールドを検索 (Search Additional Fields)	検索する追加のフィールドを有効にするチェックボックス。[追加表示フィールド] をクエリー (検索) して、オートコンプリートリストで返される受信者を拡大します。

4. [クエリーの構成] タブでフィールドに入力します。

フィールド	説明
プリフィックス検索	プリフィックスを使用して目的の受信者を検索するオプション。 **注:** [プリフィックス検索] オプションを選択すると、受信者の名前をフィルタリングするオプションを含む [姓フィールド **(Last Name Field)**] ドロップダウンメニューが表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
タイプ	オートコンプリートリストで返される受信者をフィルタリングするメソッドを選択します。 ◦ 条件 ◦ スクリプト
条件	[タイプ] に条件を選択した場合は、条件ビルダーを使用して、適切な受信者を返すために満たす必要のある条件を指定します。

スクリプト	[タイプ] にスクリプトを選択した場合は、適切な受信者を返すために以下の変数を使用するスクリプトを入力します。
	◦ *recipientQuery*：クエリーされるテーブルの GlideRecord。
	◦ *targetRecord*：メールクライアントが開かれたターゲットレコードの GlideRecord。
	たとえば、この recipientQuery は、顧客連絡先テーブルを表す GlideRecord です。targetRecord 変数は、メールクライアントを開く元となったカスタマーサービスケースです。このクエリーは、メールクライアントのオートコンプリート結果をカスタマーサービスケースと同じアカウントに属している連絡先に制限します。
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. [送信] をクリックします。
   受信者修飾子の構成は、受信者修飾子 [sys_recipient_qualifier] テーブルに追加され、メールクライアントの構成で利用することができます。

従来のワークスペース メールクライアントの送信元アドレスの定義

メールクライアントから送信されたメッセージの送信元アドレスに表示される、許容されるメールアドレスを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

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

手順

1. 次のように移動する。 メールクライアント > アドレスからのメールクライアント をクリックし、[新規] をクリックします。
2. [表示名] で、メールクライアントメッセージの送信元フィールドに表示される名前を入力します。
3. メールクライアントの送信元アドレスとして有効なメールアドレスを入力します。
4. [送信] をクリックします。
   送信元アドレスは、メールクライアントの送信元アドレス [sys_email_client_from_address] テーブルに追加されます。

従来のワークスペースメールクライアントの構成の作成

選択した ServiceNow テーブルに基づいてメールクライアントの表示と動作を制御する構成を定義します。

始める前に

必要なロール:email_client_admin または admin

このタスクについて

構成によって、表示される受信者のオートコンプリート結果、入力可能なメールアドレス、クライアントでのメッセージの送信時に使用される許容された送信元アドレスが決定します。

ServiceNow テーブルごとに 1 つのメールクライアントの構成を作成することができます。

手順

1. 次のように移動する。 メールクライアント > メールクライアントの構成 をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	このメールクライアントの構成の一意の名前。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
アクティブ	構成がアクティブであることを示すオプション。構成ではデフォルトで有効です。
テーブル	このクライアント構成を適用する ServiceNow テーブル。リストからテーブルを選択します。

3. [受信者の構成] セクションで、このクライアント構成に使用する [受信者修飾子] を選択します。

   a. ロックアイコン ( ) をクリックします。
   デフォルトでは、2 つのタイプの受信者が利用可能です。メールアカウントを持つアクティブユーザーと、メールアカウントを持つアクティブグループです。

   b. 検索アイコン ( ) をクリックして、利用可能な受信者の構成リストから受信者の構成を 1 つ選択します。

   c. ロックアイコン ( ) をクリックしてロックします。

4. [構成を表示] セクションで以下を実行します。

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

自動翻訳

a. [送信元の表示] オプションをオンにして、メールクライアントで送信元メールアドレスを表示するか、またはこのチェックボックスをオフにして、メールクライアントで送信元メールアドレスを非表示にします。

b. [返信先の表示] オプションをオンにして、メールクライアントで返信先メールアドレスを表示するか、またはこのチェックボックスをオフにして、メールクライアントで返信先メールアドレスを非表示にします。

5. [添付ファイルの処理] セクションの [添付ファイル送信アクション] フィールドに、次の 3 つの選択肢から 1 つ選択します。

オプション	説明
メールレコードに添付	メールを送信する際に、メールクライアントの添付ファイルをメール [sys_email] レコードに保存します。
ターゲットレコードに添付	メールを送信する際に、メールクライアント添付ファイルをターゲットレコードに添付します。このオプションがデフォルト値です。
ターゲットレコードに条件付きで添付 (Conditionally Attach to Target Record)	メールを送信する際に、ターゲットレコードに添付するメールクライアント添付ファイルを定義する条件を設定します。条件を満たさない添付ファイルは、メールを送信してもメールレコードに残ります。

6. [フィルター構成] セクションで、メールクライアントに適用する [メールアドレスのフィルター] を選択します。

a. ロックアイコン ( ) をロック解除します。

b. 検索アイコン ( ) をクリックして、1 つ以上のメールアドレスのフィルターを選択します。

c. ロックアイコン ( ) をクリックして [メールアドレスのフィルター] をロックします。

選択した各フィルターが指定されたメールアドレスを評価し、そのアドレスが送信メールに適用するために有効かどうかを判別します。

7. [送信] をクリックします。
構成がメールクライアントの構成 [sys_email_client_configuration] テーブルに追加されます。

従来のワークスペースメールクライアントテンプレートの作成

メールクライアントを使用する各テーブルに対して異なるテンプレートを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

メールクライアントでは、独自のメール テンプレート を使用して、フィールドのデフォルト値を定義します。クライアントテンプレートをビルドするには、メールクライアントテンプレートフォームの次のセクションを使用します。

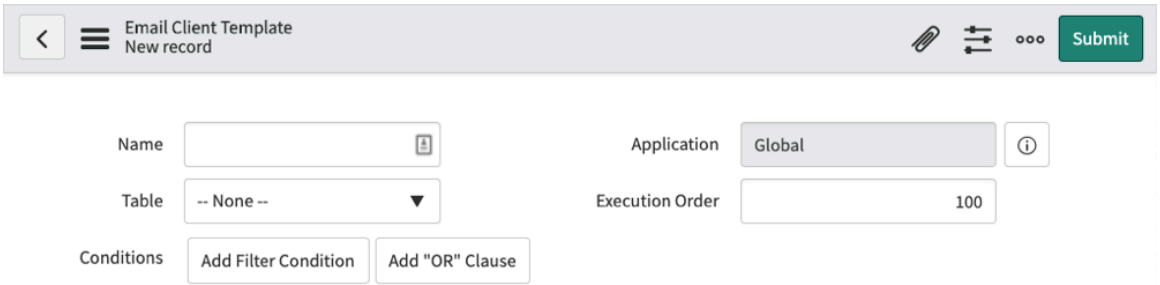
- コンテンツ：メッセージ本文。
- 受信者：メールメッセージを受信するユーザーのメールアドレス。メッセージの宛先、Cc、Bcc の各フィールドに表示されるメールアドレス。
- 送信者の構成：メッセージのメール送信者 (送信元メールアドレス) を生成するために使用するメソッド。

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 メールクライアント > メールクライアントテンプレート.
2. [**New**] をクリックします。
3. メールクライアントテンプレートフォームの上部のフィールドに入力します。

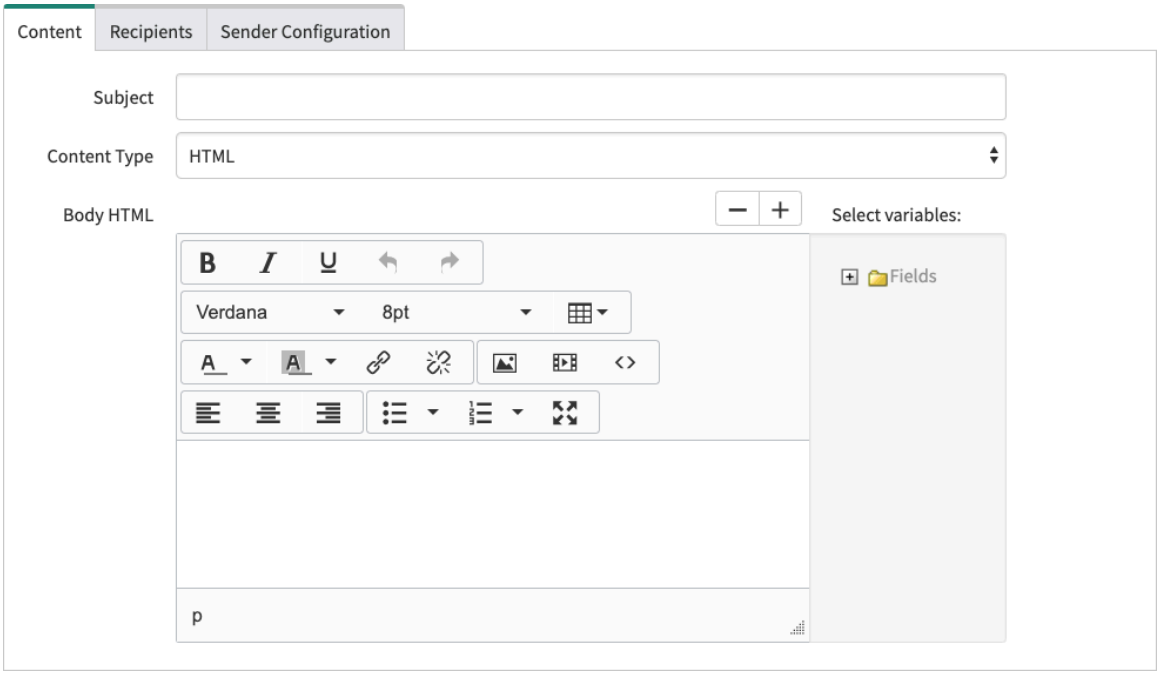


フィールド	説明
名前	一意のテンプレート名。
テーブル	テンプレートが適用されるテーブル。同じテーブルのメールクライアントを有効にします。
条件	このクライアントテンプレートを使用するタイミングを決定する条件。条件ビルダーを使用して、このテンプレートをメールクライアントに適用する前に、適合している必要があるターゲットレコードを特定します。
アプリケーション	スコープ対象アプリケーションのタイプ。
実行順序	テンプレート条件を評価する順番を示す番号。

4. [コンテンツ] タブのフィールドに入力します。

自動翻訳

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



フィールド	説明
件名	メールを説明する内容を入力します。 **注:** メールクライアントの [件名] フィールドでは、メール [sys_email] テーブルの [件名] フィールドのデフォルト設定よりも多くの文字数を許容しています。クライアントからの件名テキストが切り捨てられている場合は、メール テーブルの [件名] フィールドの [最大長] 値を大きくします。
コンテンツタイプ	メッセージ本文のコンテンツの形式を選択します。 HTML またはプレーンテキストです。
本文 HTML	[コンテンツ タイプ] に HTML を選択した場合、HTML エディターのツールバーを使用してメッセージ本文の内容を入力し、HTML をフォーマットします。 フィールド値を参照するには、変数リストから変数を選択するか、構文 `${table_name.variable_name}` を使用して変数参照を手動で入力します。メールクライアントを起動するユーザーを参照するには、変数 `${current_user}` を入力します。 **注:** メールクライアントテンプレートの ${description} や ${comments} などの複数行のフィールドには改行は表示されません。 [本文 **HTML**] フィールドで `${mail_script:script name}` を使用することで、メールスクリプトを呼び出せます。
本文	[コンテンツ タイプ] にプレーン テキストを選択した場合は、メッセージ本文に表示するテキストまたはメール スクリプトを入力します。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	次の構文を使用することで、メールスクリプトを [本文テキスト] フィールドに挿入できます。 `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. [受信者] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
宛先	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、[宛先 **(To)]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。
Cc	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、**[Cc]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。 このフィールドに [宛先 **(To)]** フィールドと同じアドレスを指定することはできません。
Bcc	ユーザーのメールアドレスまたは特定のメールアドレスを含むフィールド名のコンマ区切りリストを入力します。スクリプトを使用してメールアドレスを参照するには、スクリプトインクルードを作成してから、**[Bcc]** フィールドでスクリプトインクルードを呼び出します。スクリプトは `javascript:` プリフィックスで始まる必要があります。スクリプトは、メールアドレスをカンマ区切りの文字列で返す必要があります。 このフィールドに **[To]** または **[Cc]** フィールドと同じアドレスを指定することはできません。

6. [送信者の構成] タブで [送信元生成タイプ] を選択して、メールクライアントメッセージの送信者 (送信元アドレス) を生成する方法を決定します。
このフィールドは、SMTP メールアカウントで定義されている送信元アドレスとは異なる送信元アドレスが必要な場合のみ使用します。

自動翻訳

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

- なし：メールクライアントメッセージで送信元アドレスは生成されません。
- SMTP メールアカウント：送信者として、インスタンスの SMTP メールアカウントの送信元アドレスを使用します。
- リストから選択：メールクライアント送信元アドレス [sys_email_client_from_address] テーブルで定義されている許容される送信元アドレスのリストから選択します。
- スクリプト：[メールクライアントの送信元アドレス] (sys_email_client_from_address) テーブルで GlideRecord クエリを実行します。

  たとえば、次のスクリプトは、インシデントの発信者の場所に基づいて差出人アドレスを設定します。

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
    // targetRecord is incident for this template
    var location = targetRecord.caller_id.country;

    if (location == 'us')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.us@example.com');
    else if (location == 'japan')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.jp@example.com');
    else if (location == 'uk')
        fromAddressQuery.addQuery('email_address',
 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- テキスト：クライアントで使用されるメール送信元アドレスを入力します。

注:

送信元アドレスを表示するようにメールクライアントを構成しない限り、送信元メールアドレスはメールクライアントに表示されません。メールクライアントの動作の管理に関する詳細については「メールクライアントの構成」をご参照ください。

送信元アドレスのドメインが SMTP メールアカウントサーバーのドメインでない場合、送信元ドメインのオーナーは、ドメインの SPF レコードを構成する必要があります。所有者は、そのドメインからとしてメールを送信するインスタンスを許可するドメインの設定を変更します。SPF レコードの使用方法の詳細については、「 ServiceNow KB0535456 」を参照してください。

7. [送信] をクリックします。
   テンプレートがメールクライアントテンプレート [sys_email_client_template] テーブルに追加されます。

従来のワークスペースメールクライアントのクイックメッセージの定義

ユーザーが一貫して効率的にメールを作成できるように、事前定義のコンテンツを作成してメールクライアントに追加します。

始める前に

必要なロール：email_client_quick_message_author または admin

このタスクについて

エージェントは、ワークスペースでドラフトを作成するメールにクイックメッセージを挿入できます。デフォルトでは、クイックメッセージコンテンツはカーソルの場所に挿入されます。

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

メールドラフトの既存のすべてのコンテンツをクイックメッセージコンテンツに置き換えるには、*glide.email_client.quick_message.insert* プロパティを **false** に設定します。

手順

1. 次のように移動する。 メールクライアント > クイックメッセージ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイトル	クイックメッセージセレクター–に表示される名前。
アクティブ	クイックメッセージをアクティブ化するオプション。選択すると、クイックメッセージセレクターでクイックメッセージを選択できます。
アプリケーション	スコープ対象のアプリケーションのタイプ。
ユーザー	このクイックメッセージにアクセスできるユーザー。ユーザーを選択すると、選択されたユーザーのみがアクセスできるよう制限されます。ユーザー別に制限しない場合は、フィールドを空白のままにします。
グループ	メンバーがこのクイックメッセージにアクセスできるグループ。グループを選択すると、そのグループのメンバーのみがアクセスできるよう制限されます。グループ別に制限しない場合は、フィールドを空白のままにします。
テーブル	クイックメッセージが適用されるテーブル。クイックメッセージをすべてのテーブルで利用できるようにするには、空白のままにします。
条件	クイックメッセージがメールクライアントに表示されて選択できるようになる前に、条件を満たす必要があるターゲットレコード。
本文	メールクライアントの [メッセージテキスト] フィールドに挿入するコンテンツ。デフォルトでは、このフィールドは HTML 形式をサポートしています。 フィールド値を参照するには、変数リストから変数を選択するか、構文 `${table_name.variable_name}` を使用して変数参照を手動で入力します。メールクライアントを起動するユーザーを参照するには、変数 `${current_user}` を入力します。メールクライアントを起動するユーザーの肩書を参照するには、変数 `${current_user.title}` を入力します。 これらの値を使用して、エージェントから顧客へのメール応答に事前定義済みの署名を含めることができます。 注: メールクライアントテンプレートの ${description} や ${comments} などの複数行のフィールドには改行は表示されません。

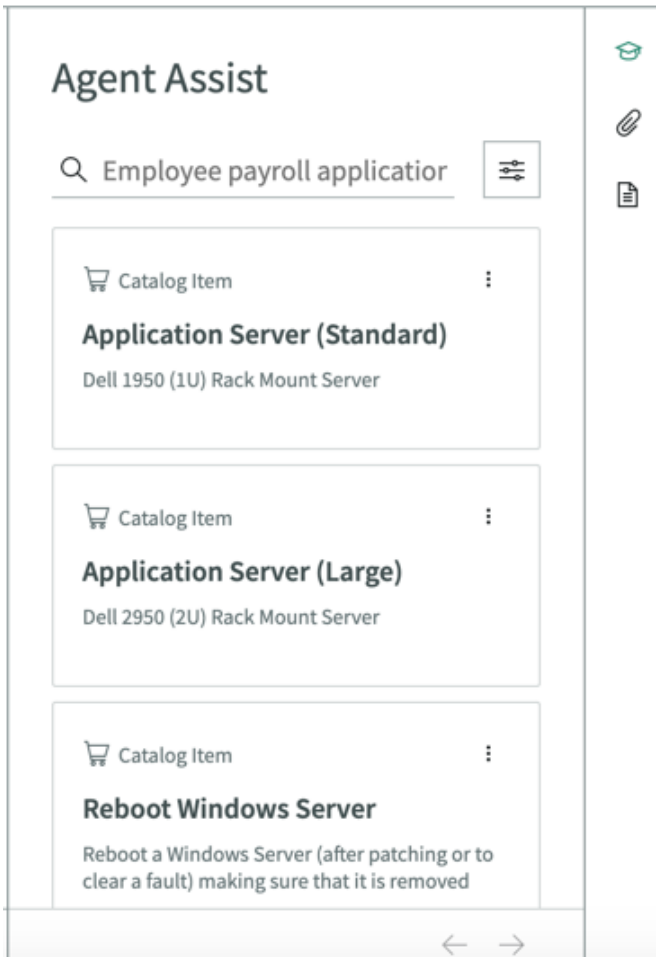
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

従来のワークスペースでのコンテキストサイドパネルの設定

コンテキストサイドパネルには、問題を調査し解決するためのツールがエージェント向けに用意されています。各種コンポーネントがエージェントにさまざまなタイプのサポートを提供します。



自動翻訳

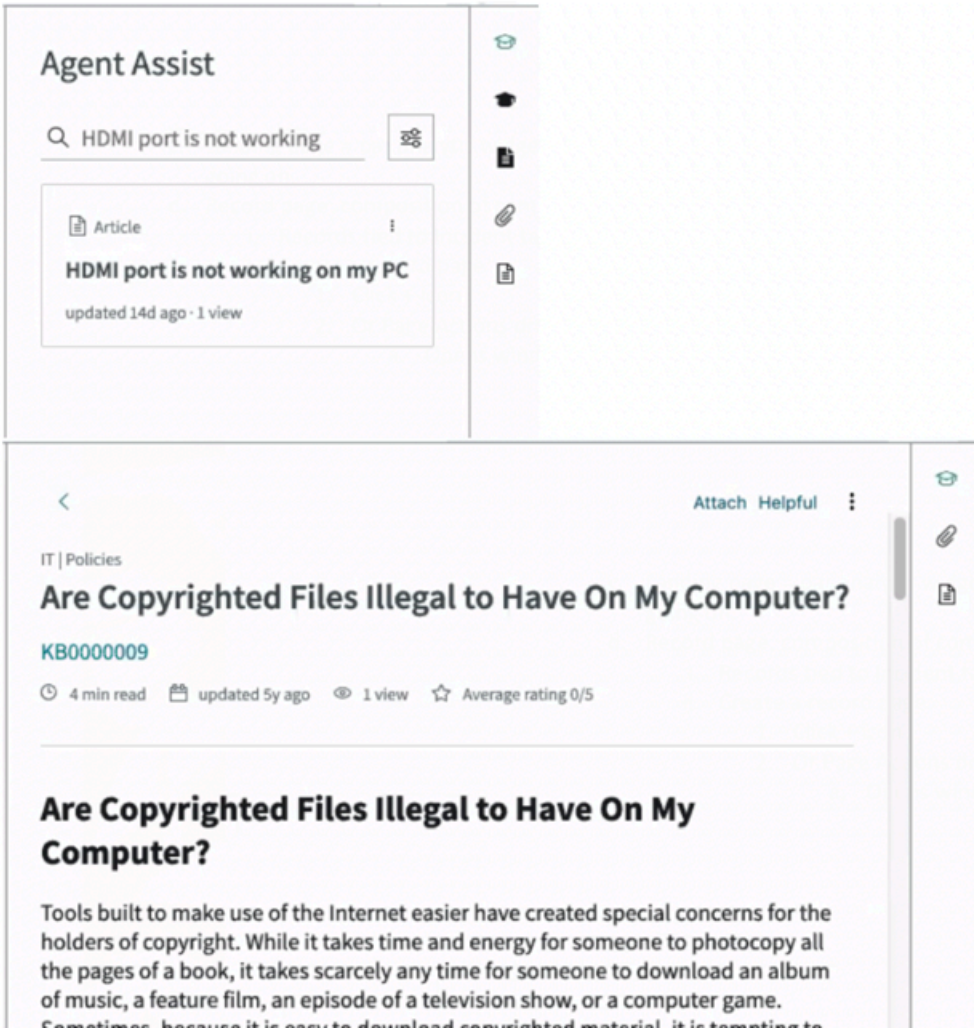
コンテキストサイドパネルは、エージェントが問題を調査して解決する場所です。エージェントがアイコンをクリックすると次のツールが開きます。

- エージェントアシスト ( )：簡単な説明に基づいて検索結果を自動的に表示します。類似の解決済みの問題も表示するため、エージェントは対象のケースにソリューションが適用可能かどうかを判断できます。エージェントアシストでは人工知能を活用しています。
- 添付 ( )：アクティビティストリームの要求者への回答に、エージェントがナレッジベースのコンテンツを添付できます。この機能に設定は必要ありません。
- Playbook ( )：エージェントがレコードをオンのステータスから別のステータスに移動して、一貫したワークフローでレコードを操作できるようにします。
- テンプレート ( )：問題の解決に関連する標準コンテンツをアクティビティストリームに取り込みます。適切なテンプレートで繰り返し作業を省き、エージェントの時間を節約します。
- ネクストエクスペリエンス コンポーネント： リスト、PAR スコアなどの ワークスペース の構成要素。
- デザイン可能なコンポーネント：独自の ワークスペース コンポーネントを作成できます。

ワークスペース には、コンテキストサイドパネルにコンポーネントを事前設定してありますが、追加もできます。各コンポーネントをすべてのテーブルに表示することも、エージェントが特定のテーブルのレコードを開いたときにのみコンポーネントを表示するように設定することもできます。

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

サイドパネルコンポーネントはレスポンシブであるため、サイドパネルを広げてナレッジベースの記事を読みやすくするといったことができます。



次へ

- コンテキストサイドパネルへのカスタムコンポーネントの追加
- エージェントのフォームフィールドに入力するテンプレートを設定する
- オープンレコードに示された問題に対する推奨ソリューションを提供するエージェントアシスト設定します。

コンテキストサイドパネルへのカスタムコンポーネントの追加

コンテキストサイドパネルでコンポーネントを追加または削除できます。これらのコンポーネントは、エージェントが取り組んでいる顧客の問題を解決するのに役立ちます。

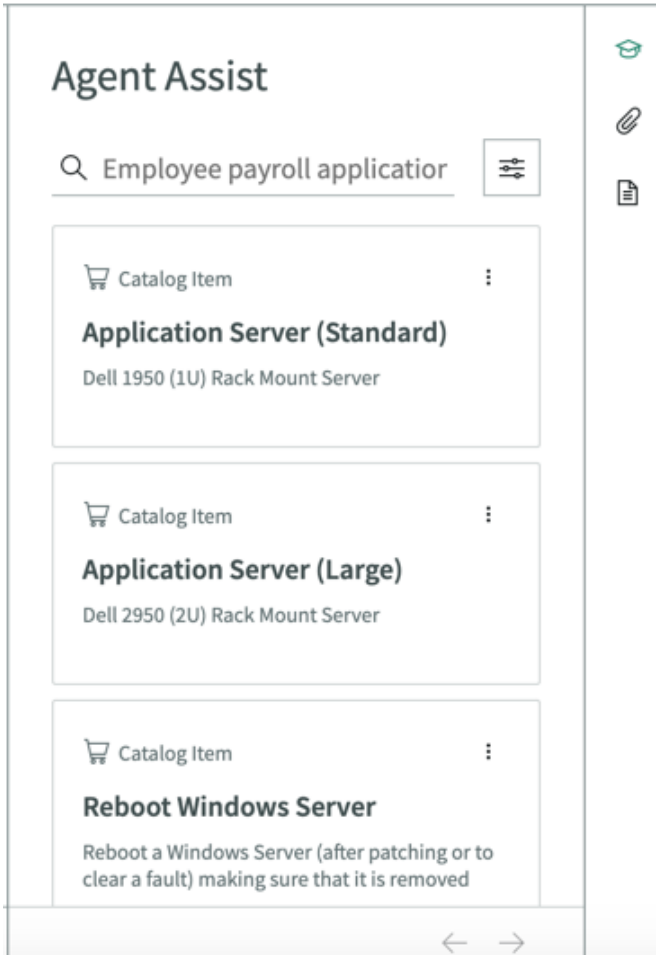
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ワークスペース にはコンテキストサイドパネルのコンポーネントが事前設定されていますが、さらに追加することもできます。各コンポーネントをすべてのテーブルに表示することも、エージェントが特定のテーブルのレコードを開いたときにのみコンポーネントを表示するように設定することもできます。次の画像は、コンテキストサイドパネルのエージェントアシストを示しています。

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



自動翻訳

コンテキストサイドパネルに既に配置できるコンポーネントは次のとおりです。

- Agent Assist (エージェントアシスト)
- 添付ファイル
- テンプレート

次の手順では、コンテキストサイドパネルにアイコンを表示するワークスペースアクションを作成します。これにより、パネル内のコンポーネントが開きます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > コンテキストサイドパネルアイテム をクリックし、[新規] をクリックします。
   [アクションのアサイン] フォームには、開いているレコードが属するテーブルに応じて、フォームのサイドパネルに表示されるコンポーネントが一覧表示されます。たとえば、テーブルごとに異なる方法でエージェントアシストを設定できます。
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
Action label (アクションラベル)	コンテキストサイドパネルに追加するコンポーネントに表示される名前。

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

フィールド	説明
アクション名	アクションのアサインのリストでこのレコードに表示される名前: ワークスペースエクスペリエンス > アクション & コンポーネント > コンテキストサイドパネルアイテム
実装方法	有効な選択肢は **UI** コンポーネントのみです。UI コンポーネントは、レコードへの添付ファイルの追加、フォームサイドパネルへのコンポーネントの追加、ユーザーが入力するフォームの表示、レコードの検索などの機能を実行するためのアイコンをフィールド、フォーム、リスト、または関連リストに表示されます。
UI コンポーネントを指定	虫眼鏡) をクリックし、フォームのサイドパネルに追加するコンポーネントを選択します。たとえば、エージェントアシストを追加するには、[**now-agent-assist**] を選択します。
アイコン	エージェントがこのコンポーネントを使用するためにクリックする、フォームサイドバーの右側に追加するアイコン。
ツールヒント	エージェントがアイコンの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。
説明	このコンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このコンポーネントが属するワークスペース (エージェントワークスペース、ITSM、CSM など)。
テーブル	このコンポーネントが関連付けられているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、このコンポーネントがフォームのサイドパネルに表示されます。
ビュー	一連の視覚的な構成。この値は通常ワークスペースです。
[Active (アクティブ)]	切り替えて、フォームのサイドパネルでこのコンポーネントをアクティブにします。
順序	コンテキストサイドパネルアイコンのリスト内でのこのアイコンの配置を制御する整数。数字が小さいほど、リスト内の順序が高くなります。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

3. 上部のバナーを右クリックし、[保存] を選択します。
4. 関連リストで、[詳細ビュー] をクリックします。
5. オプション: [条件] タブで、条件ビルダーを使用して、コンポーネントのアイコンがフォームサイドパネルに表示されないようにするフィルターを作成します。
6. オプション: このコンポーネントの使用を確認するようにエージェントに求めるポップアップを表示する場合は、[確認 が必要] タブで [確認が必要] チェックボックスをオンにします。
7. オプション: [アクションの除外] タブで、[新規] をクリックして、コンテキストサイドパネルでこのコンポーネントを継承する子テーブル、または親テーブルからコンポーネントを継承するテーブルを除外します。

   (Optional) コンテキストサイドパネルのコンポーネントは、エージェントワークスペースで開いているレコードに従って表示されます。子テーブルは、デフォルトでこれらのコンポーネントを継承します。あなたはそれが起こらないようにすることができます。

自動翻訳

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

a. フォームのフィールドに入力します。

[アクションの除外] フォーム

フィールド	説明
アクションのアサイン	虫眼鏡) をクリックし、アクションのアサインを選択します。これにより、
テーブル	このコンポーネントに関連付けられたテーブル。ワークスペースこのテーブルのレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンがコンテキストサイドパネルに表示されます。
このテーブルを除外	この テーブル が親テーブルからこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。
すべての子テーブルを除外	コンテキストサイドパネルで 、テーブルの 子テーブルがこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。

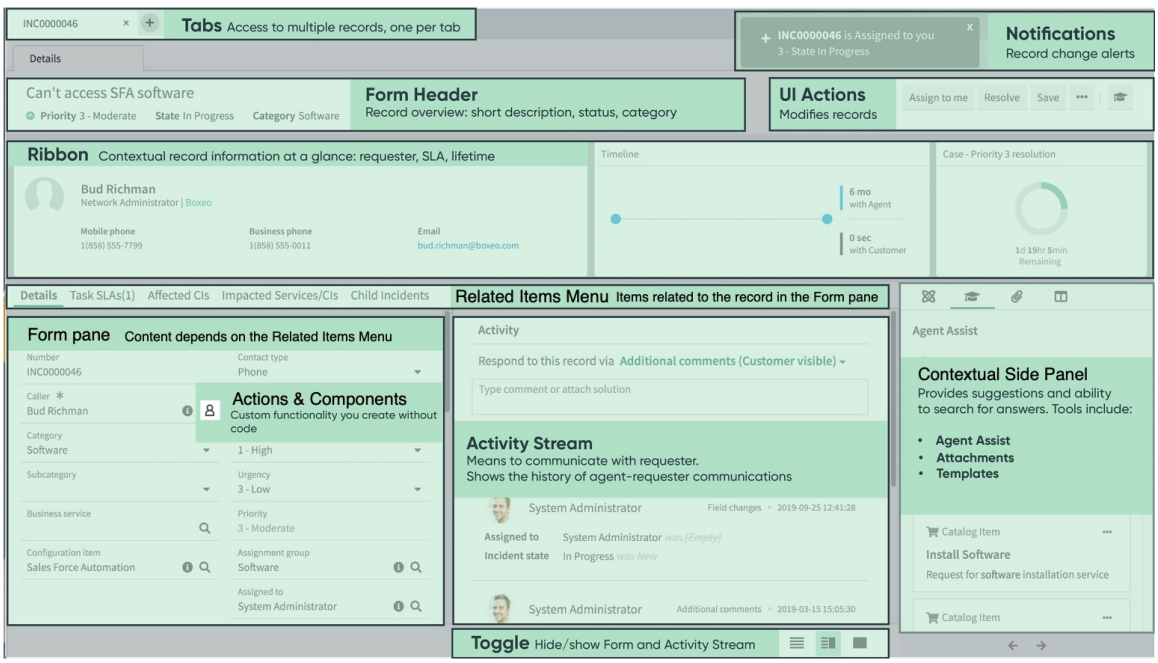
b. [**Submit** (送信)] を選択します。

8. [更新] をクリックします。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



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

コンテキストサイドパネル内でテンプレートを設定する

テンプレートを使用してレコードフィールドに自動的に入力することで、エージェントが要求者に対応する時間を短縮します。

始める前に
必要なロール：admin

テンプレートを構成します。

注: 複数行フィールドはサポートされていません。フィールドには 1 行のみが表示されます。

このタスクについて
テンプレートをテーブルに関連付けます。エージェントがそのテーブルのレコードを処理するたびに、エージェントはテンプレートをクリックしてフォームのフィールドに入力できます。たとえば、問題テーブルに「高優先度」テンプレートを作成できます。エージェントが問題に取り組むたびにテンプレートをクリックすると、問題レコードの [緊急度] フィールドが [高] に設定されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > テンプレート.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

テンプレートフォーム

フィールド	説明
名前	このテンプレートの名前 注: テンプレート名を既存のテーブル名と一致させることはできません。
テーブル	このテンプレートを適用するテーブル。[グローバル] を選択して、テンプレートをすべてのテーブルで使用できるようにします。 注: このリストには、テンプレートと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます
アクティブ	テンプレートを使用可能にするオプション。使用するには、テンプレートをアクティブにする必要があります。
ユーザー	テンプレートを設定および適用できるユーザー。ユーザーを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グループ	メンバーがテンプレートを設定および適用できるグループ。グループを定義する場合、[グローバル] オプションを選択しない限り、他のユーザーはそのテンプレートを表示できません。
グローバル	テンプレートにアクセスできるユーザーがこのテンプレートを表示および適用できるようにするオプション。
簡単な説明	テンプレートの説明。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: このフィールドにコンテンツを追加しても、そのコンテンツはこのテンプレートを使用するフォームの [簡単な説明] フィールドには追加されません。
テンプレート	このテンプレートに基づくレコードに自動的に入力されるコンテンツ。左の列で指定されたテーブルからフィールドを選択し、右の列で自動的に入力するデータを入力します。 注: ドット連結フィールドは、テンプレートで選択できる場合でも、フォーム上にあるフィールドに適用されません。
リンク要素	子テーブルを親テーブルのテンプレートとリンクするテンプレート。子テーブルのテンプレートでは、親テーブルを参照するフィールドをこの値に設定します。値を設定すると、子テンプレートは親テーブルに明示的にリンクされます。 注: このフィールドはデフォルトでは表示されません。フィールドを追加するテンプレートフォームを構成します。

4. [送信] を選択します。

タスクの結果
フォームを保存してテンプレートを作成することもできます。詳細については、「フォームを保存してテンプレートを作成する」を参照してください。

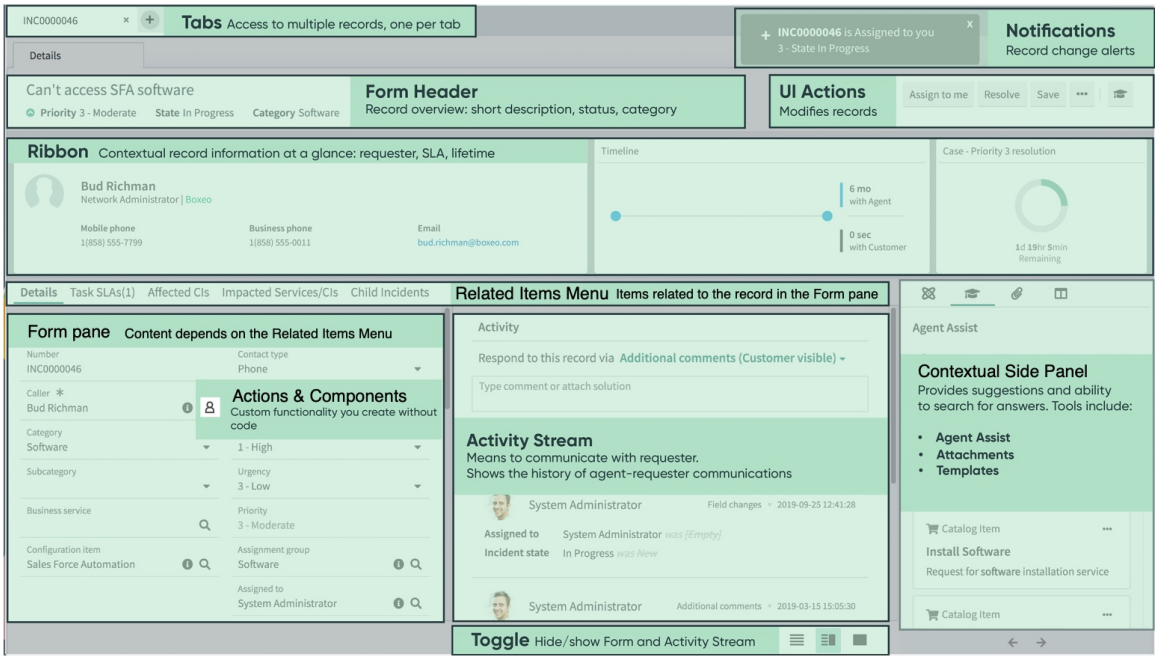
次のタスク
オープンレコードに提示された問題の推奨事項をエージェントが受信するように エージェントアシスト を設定します。または、別のコンポーネントを設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



エージェントアシストの設定

エージェントが開いたレコードに対して考えられる解決策を示す自動検索結果を提供する エージェントアシスト を設定します。 エージェントアシスト は、インシデント、問題、変更、機能停止、ナレッジ、およびケーステーブルでソリューションを検索するように事前設定されています。追加の情報ソースを検索するように エージェントアシスト を設定できます。

始める前に

- 必要なロール：workspace_admin
- ITSM プラグイン com.snc.agent_workspace.itsm をインスタンスでアクティブ化する必要があります。

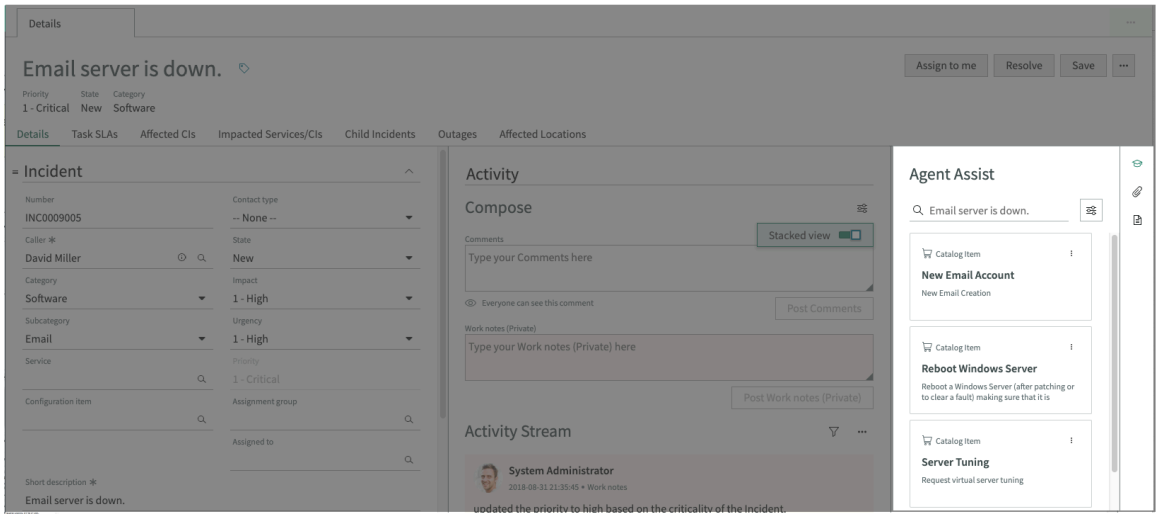
このタスクについて

コンテキストサイドパネルで目盛りキャップアイコン ( ) をクリックすると、 エージェントアシスト が表示されます。 エージェントアシスト は、コンテキスト検索と、オプションで機械学習を使用して、ナレッジベース記事、カタログアイテム、およびエージェントが作業しているレコードに関連する関連インシデント、ケース、問題、および質問に基づいて推奨事項を表示します。

エージェントがレコードを開くと、 エージェントアシスト レコード内のフィールド (通常は簡単な説明フィールド) に基づいて自動検索を実行します。各検索結果はカードに表示されます。

自動翻訳

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



通常、検索結果には複数のカードが返されます。カードコンテンツ (レコードフィールドまたはカスタムメッセージ) を構成します。カードの見出しも構成します。推奨事項を改善するには、個別のサブスクリプション料金がかかる予測インテリジェンスを設定します。

エージェントがアクセスできるすべてのテーブルに対してエージェントアシストをセットアップします。各テーブルに複数の エージェントアシスト を設定することもできます。これらの エージェントアシスト はそれぞれ、異なる情報のリポジトリを検索します。

エージェントアシストごとに、検索する情報のソースを指定します。一般的な実装では、コミュニティ記事 (以前はソーシャル Q&A と呼ばれていました) を含むナレッジベース記事を検索するだけです。要求者にキーボードを送信するなど、エージェントが要求を満たすためにアイテムを注文する場合は、サービスカタログを検索することもできます。インシデントのテーブルなど、エージェントがアクセスする必要があるテーブルである [追加リソース] を使用することもできます。

エージェントアシストは、コンテキストサイドパネルの目盛りキャップアイコン ( ) で表され、コンテキスト検索のワークスペースバージョンです。したがって、 エージェントアシスト の設定はコンテキスト検索とほぼ同じです。このトピックで提供されている情報以外の設定情報を取得するには、「 コンテキスト検索 」を参照してください。

手順

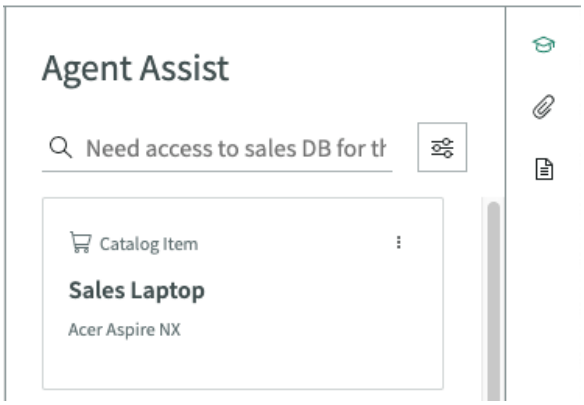
1. オプション: 検索 エージェントアシスト ことができる情報ソースを変更します。
   エージェントアシスト には、検索するデフォルトの情報源があります。新しい検索コンテキストを定義することで、これらのソースを変更できます。
2. 次のように移動する。 コンテキスト検索 > テーブル構成 をクリックし、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

「テーブル構成」フォーム

フィールド	説明
テーブル	この エージェントアシストに関連付けられたテーブル名の名前 (インシデント [incident] など)。
UI タイプ	[ワークスペース] を選択します。
検索コンテキスト	ルックアップアイコン ( ) をクリックし、検索コンテキストを選択します。検索コンテキストは、 エージェントアシスト 検索の情報源として使用される検索者のグループです。検索ツールとは、ナレッジ、カタログ、固定などの情報ソースです。複数の エージェントアシスト を 1 つの

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

自動翻訳

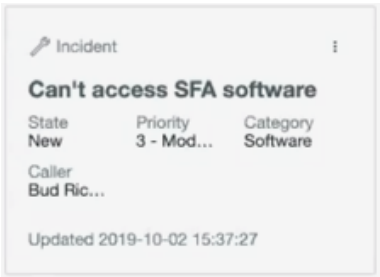
フィールド	説明
	テーブルに関連付ける場合は、検索コンテキストが異なる必要があります。詳細については、次を参照してください。 コンテキスト検索 > 検索コンテキスト、または 検索コンテキストを定義します 。
Title (役職)	エージェントアシストの上部に表示されるタイトル。デフォルトは [エージェントアシスト] です。 
関連検索ボックスの有効化	エージェントアシストの検索ボックスの表示と非表示を切り替えます。エージェントは、このボックスを使用して新しい検索用語を入力し、ソリューションを検索します。そうでない場合、エージェントは検索のベースとなるフィールド ([簡単な説明] など) のテキストを変更する必要があります エージェントアシスト 。このフィールドは、 **UI** タイプ が [ワークスペース] の場合、読み取り専用です。
最初に検索ツールを表示	検索コンテキストで追加リソースの前に検索ツールリソースを表示するように切り替えます。通常は、このチェックボックスをオンにします。検索ツールリソースは、ナレッジベース記事やカタログアイテムなどの情報源です。追加リソースは、クローズ済みインシデント、解決済みの問題、従業員レコードなどの問題を解決するためにエージェントにアクセス権を付与するテーブルです。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。 このフィールドは読み取り専用です。
制限	返される検索結果の最大数
結果数/ページ	ページ当たりの表示する結果数。
空の検索テキストによる検索を許可	検索テキストがないときに検索を実行するかどうかを指定するために切り替えます。検索フィールドが指定されていない場合、または検索フィールドが指定されていても空の場合は、検索テキストはありません。たとえば、エージェントが従業員の名前を入力してレコードを表示できるようにエージェントアシスト の検索フィールドを空にすることができます。従業員レコードを検索するために、任意の従業員に対してサンプル検索を実行するのは意味がありません。検索フィールドは 、検索条件として使用するオープンレコード内の エージェントアシスト フィールドです。デフォルトは [簡単な説明] です。この値は、次の手順で設定します。
表示タイミング	エージェントアシストが表示されるために満たす必要がある条件。たとえば、[**Active] [is] [true]** を設定すると、開いているレコードがアクティブな場合にのみ エージェントアシスト が表示されます。
検索基準	エージェントが、オープンレコードのフィールド (発信者など) の値に基づいて検索できるようにします。エージェントが顧客に代わってフォームに入力する場合に使用します。タブで、 別のユーザーとして検索を有効に

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

自動翻訳

フィールド	説明
	する を選択します。[別のユーザーとして検索] フィールド リストで、開いているレコードのフィールドを選択して、検索を実行するユーザーとして使用します。

4. 上部のバナーを右クリックし、[保存] をクリックします。
[検索フィールド]、[フィルター構成]、[メール構成]、および [検索アクション構成] 関連リストが表示されます。
5. オプション: [検索フィールド] タブで、[新規] をクリックして、デフォルトの [簡単な説明] とは異なるフィールドでエージェントアシスト検索を行います。
6. オプション: [フィルター構成] タブで [新規] をクリックして、 エージェントアシスト に表示される検索結果を静的または動的に変更する条件を作成します。
静的条件の例としては、[カテゴリ] フィールドの条件を [ソフトウェア] と等しくなるように設定する場合などです。この場合、返されたすべての検索結果に対して、[カテゴリ] フィールドが [ソフトウェア] の検索結果のみがエージェントアシスト表示されます。



フォームペインのフィールドに基づくフィルターである動的フィルターを作成することもできます。たとえば、現在のインシデントと同じカテゴリのナレッジ記事のみを表示します。エージェントがフォームペインで動的フィールドの値を変更すると、更新された値に基づいて自動的に別の検索 エージェントアシスト 実行されます。次のリンクをクリックして 動的フィルターを作成します。
7. オプション: 追加 エージェントアシスト [サイドバー] に移動します。
8. オプション: [メール構成] タブで [新規] を選択すると、インシデントがクローズされたなどの事前に作成されたメール通知が、レコードフィールドで指定されたユーザー ([担当者] など) に送信されます。
9. オプション: [検索アクション構成] タブでは、添付、フラグ、全画面表示、役に立つなど、エージェントが検索結果に対して実行できるアクションを確認できます。
10. **[Update** (更新)] をクリックします。
11. オプション: 予測インテリジェンスを設定します。
予測インテリジェンスは、高精度のソリューションの推奨事項を自動的に提供するアドオンサブスクリプションです。
12. オプション: エージェントアシストカードを設定します。
13. オプション: 複数の設定 エージェントアシスト テーブルの場合.

次のタスク

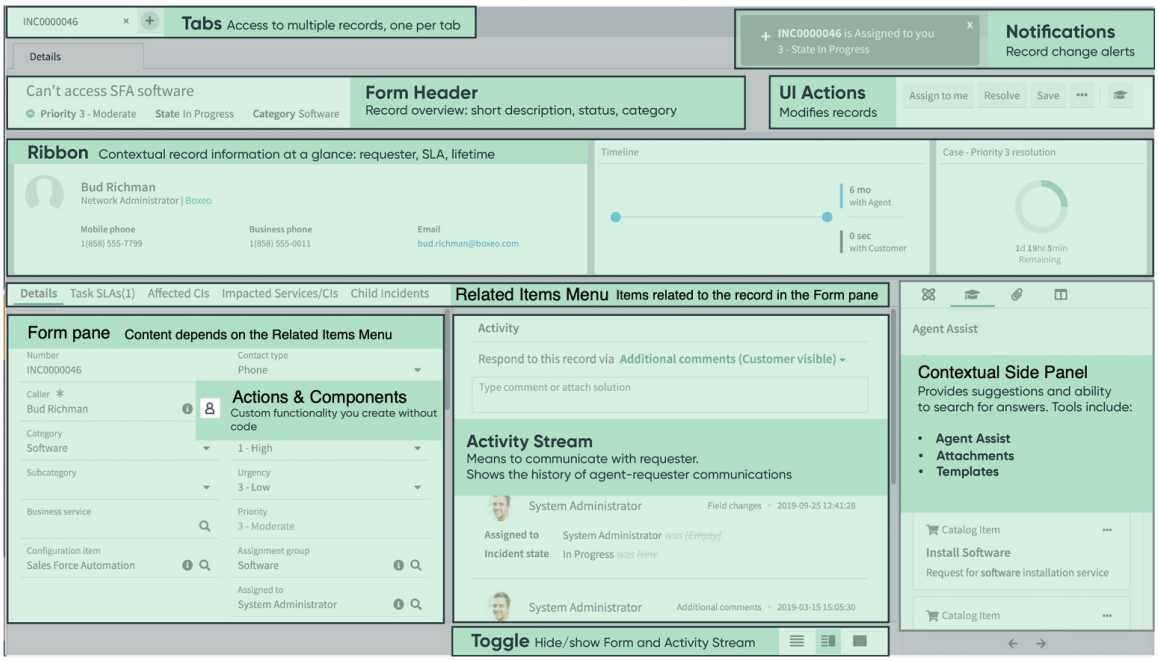
設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- リボン
- アクティビティストリーム
- 通知
- 次世代 BSM 関連アイテム
- コンテキストサイドパネル

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

自動翻訳

- フォームヘッダー
- フォームペイン
- UI アクション
- アクション & コンポーネント



エージェントアシスト情報源の設定

エージェントに推奨されるソリューションを提供するために、情報源 エージェントアシスト 検索を設定します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

エージェントアシスト には、検索するデフォルトの情報ソースが付属しています。より関連性の高い情報を提供するために、情報ソースを変更できます。エージェントアシスト検索できるリソースには次のようなものがあります。

- ナレッジベース
- サービスカタログ
- テーブル
- レコードプロデューサー

これらの情報源は、次のようにグループ化されます。

- 検索ツール - カタログ、ナレッジベース、固定、ディスカッション。これらに追加することはできません。完全なリストを表示するには、次に移動します: コンテキスト検索 > 検索ツール.
- その他のリソース - クエリ可能なテーブル。これらに追加することはできません。完全なリストを表示するには、次に移動します: コンテキスト検索 > その他のリソース.
- 検索コンテキスト - 検索ツールとその他のリソースを単一の情報ソースとして組み合わせて検索します。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 コンテキスト検索 > 検索コンテキスト をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	検索コンテキスト名。
簡単な説明	この検索コンテキストについて説明します。
検索ツール	検索のソース資料として使用する検索者のグループ。
検索ツール テキスト	検索結果のラベル
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
[Active (アクティブ)]	この検索コンテキストをアクティブに切り替えます。
ワイルドカード検索の有効化	切り替えて、正規表現のアスタリスク (*) を有効にします。*は、検索用語内の任意の英数字を表すことができます。このオプションを有効にすることをお勧めします。
タブで検索	このフィールドは、ワークスペースの エージェントアシスト では使用されません。

3. 上部のバナーを右クリックし、[保存] を選択します。
4. [追加のリソース構成] タブで、[編集] をクリックします。
5. スラッシュバケットで、[コレクション] 列のアイテムを選択し、矢印を使用して [追加リソース構成] リスト 列に移動し、検索する エージェントアシスト 情報のソースとしてアイテムを追加します。
6. **[Save** (保存)] をクリックします。
7. オプション: [レコードプロデューサー構成] タブで、[新規] をクリックして、レコードプロデューサーをリソース エージェントアシスト 検索に追加します。

   (Optional) レコードプロデューサーは、エンドユーザーが Windows Server の再起動、パスワードリセット、プリンターのトナー交換などのタスクを要求できるカタログアイテムのタイプです。レコードプロデューサーは、タスクを具体化するケースなどのレコードを生成します。

   a. [レコードプロデューサー構成] フォームで、検索リソースに追加するレコードプロデューサーを選択し、[送信] をクリックします。
   レコードプロデューサーの作成の詳細については、「 レコードプロデューサーの作成 」を参照してください。

8. オプション: [テーブル構成] タブで、[新規] をクリックして、検索するテーブル エージェントアシスト を追加します。

   (Optional) [テーブル構成] フォームで、検索リソースとして追加するテーブルと、オプションでこの追加リソースの使用を禁止する条件を選択します。フォームへの入力については、「 エージェントアシストの設定」のこのステップを参照してください。

次のタスク
セットアップ エージェントアシスト.

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

自動翻訳

エージェントアシスト での 予測インテリジェンス の設定

機械言語を使用して、問題解決のための推奨事項を自動的に調査および作成するように予測インテリジェンスを設定します。エージェントアシスト予測インテリジェンスなしで機能します。これはアップグレードです。

始める前に

- 必要なプラグイン:com.snc.contextual_search、com.glide.platform_ml、com.snc.contextual_search_ml - 顧客がコンテキスト検索での検索に機械学習アルゴリズムを活用できるようにします。
- 予測インテリジェンス がアクティブであることを確認し、インスタンスで設定します。「予測インテリジェンス のインストール」を参照してください。
- 予測インテリジェンスサブスクリプション。

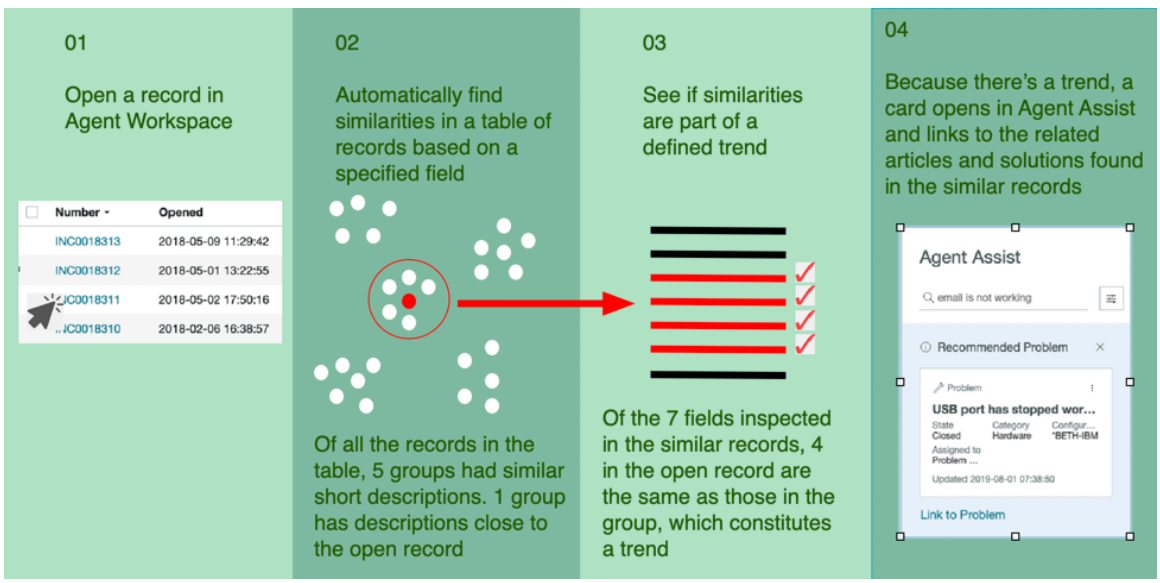
必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントは エージェントアシスト を使用して、類似の問題、関連するナレッジベース記事、および関連するソリューションを手動で検索します。予測インテリジェンスを搭載したエージェントアシストのプロバージョンは、これらすべてを自動的に行います。

エージェントがレコードを開くと、予測インテリジェンスエージェントアシスト:

1. 類似のレコードを検索します。
2. 同じナレッジベース記事を指すすべてのレコードの推奨コードなど、これらのレコードに共通するものを検索します。
3. ソリューションを推奨事項として エージェントアシストで表示します。



虫眼鏡アイコン ( ) の横にある一番上の行には、調査済みのテキストが表示されます。これは構成可能ですが、通常は開いているレコードの簡単な説明フィールドです。 エージェントアシスト は 1 つ以上の推奨事項を提示します。エージェントは記事をクリックして詳細を読むことができます。推奨事項を使用するには、エージェントはリンクをクリックします。リンクはこの例では [問題へのリンク] です。リンクは次のとおりです。

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

- 添付:ナレッジベース記事をレコードに添付し、添付ファイルを アクティビティストリームに含めます。
- 重大なインシデントを提案:多くのレコードが同じインシデントを報告するため、問題を修正する優先度をエスカレーションすることをお勧めします。
- 変更へのリンク:ソフトウェア リリースなどの最近の変更が原因で、多くのレコードが同じ問題を報告しているように見えるため、このレコードを変更に関連付け、類似のレコードで使用した解決策を提案します。
- [問題へのリンク] - このレコードを一般的な問題に関連付け、使用されている類似レコードのソリューションを提案します。

次のモジュールが連携して予測を構成します。

- 予測インテリジェンスと類似性 (予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義):ソリューション定義では、レコードに求める共通点を指定します。たとえば、すべてが同じナレッジベース記事を指している場合や、すべてのインシデントが同じソフトウェアアップグレードに関連している場合などです。
- 傾向定義 (類似性アナライザー > 傾向定義):傾向を構成する共通点を持つレコードの数を定義します。たとえば、同じナレッジベース記事を指す 6 つ以上のレコードが傾向を構成します。

手順

1. 探している共通点を定義します。

   a. 次のように移動する。 予測インテリジェンス > 類似性 > ソリューション定義) をクリックし、[新規] をクリックします。

   b. [ソリューション定義] フォームのフィールドに入力します。

ソリューション定義

フィールド	説明
ソリューションテンプレート	このフォームのテンプレート。共通性を説明するオプションを選択します。類似性テンプレート は最も一般的なテンプレートです。類似のインシデントテンプレートは、類似の簡単な説明を持つインシデントレコードを検索します。重大なインシデントテンプレートは、過去 15 分間の類似した簡単な説明を持つインシデントレコードを検索します。
ワードコーパス	このフォームで定義された共通性に関連する エージェントアシストに表示されるテキスト。
テーブル	レコードを検索するテーブル。
フィールド	共通の値を調べるレコード内の 1 つ以上のフィールド。
フィルター	共通性を指定する条件 (ステータスが未解決 + 重大度が高 + 簡単な説明にビルドを含むなど)。
処理言語	エージェントの言語。
トレーニング頻度	古くならないようにモデルを再トレーニングする頻度の提案。この値は強制されず、モデルを自動的に再トレーニングしません。
リフレッシュ頻度	共通点を見つけるためにレコードに対してモデルを実行するために使用される頻度。
ラベル	ソリューションテンプレート名。

自動翻訳

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

フィールド	説明
[Name (名前)]	読み込み専用
比較するテーブル	類似のレコードを検索するテーブル。
比較するフィールド	類似の値を検索するレコード内のフィールド。

2. 傾向の構成を指定します。

   a. 次のように移動する。 コンテキスト検索 > エージェントアシスト > 傾向定義 をクリックし、[新規] をクリックします。

   b. フォームのフィールドに入力します。

傾向定義

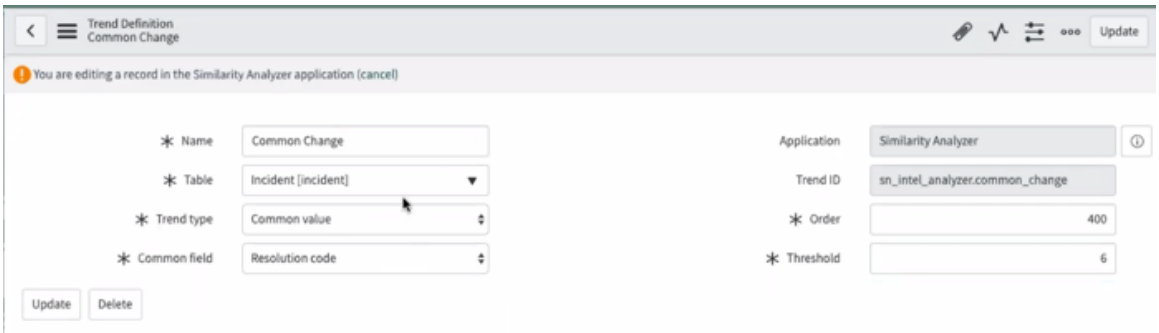
フィールド	説明
[Name (名前)]	傾向名 (たとえば、レコード間で類似の変化を探しているため、「Common Change」など)。
テーブル	共通の値を持つものとして定義されたレコードのテーブル。
傾向タイプ	傾向を定義する共通性。次のオプションが含まれます。 ▪ 共通の値 — テーブル 内のレコード数がしきい値を超える場合に同じ値が設定されている場合は、傾向です。たとえば、解決コードが同じレコードが 6 つ以上ある場合、これは傾向です。 ▪ 共通参照: テーブル 内のレコード数がしきい値を超える場合に、別のテーブルへの同じ参照がある場合、それは傾向です。たとえば、少なくともしきい値数のレコードが同じナレッジベース記事を参照している場合、それは傾向です。 ▪ 共通条件 — レコードの一致条件がしきい値以上である場合、それは傾向です。レコードに 6 つの条件を定義できます。しきい値 は、傾向と見なされるために一致する必要がある条件の数です。たとえば、重大なインシデントを検出するには、影響度が高い、作成日が過去 6 時間以内、さらに 4 つの条件などの条件が考えられます。レコードに一致する条件がしきい値以上ある場合は、傾向があります。たとえば、傾向が存在するには、6 つの条件のうち少なくとも 4 つが一致する必要があります。
共通フィールド	一般的な値を調べるテーブルレコードのフィールド。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
傾向 ID	読み込み専用
順序	エージェントアシスト がこの傾向を評価する順序。傾向は、最小から最高の 順序 値の順に評価されます。
しきい値	この共通性を持つレコードの最小数。たとえば、値が 10 の場合、傾向と見なされるには、共通性を持つレコードが 10 件以上必要です。
条件	通知を表示するタイミングを指定します。たとえば、「 ステータスが未解決 + 重大度が高 + 簡単な説明にビルドを含む」などです。このフィールドは、[傾向タイプ] が [共通条件] の場合にのみ表示されま

自動翻訳

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

フィールド	説明
	す。このレコードが問題にリンクされていた場合に、その問題にリンクし直さないという条件を作成できます。
参照タイプ	多対多 (M2M) 参照または 1 対 1 参照。M2M 参照とは、多数のインシデントを単一のレコードに関連付け、多数のレコードを単一のインシデントに関連付けることができるということです。単純な参照とは、原因と変化の間に直接的な関係があることを意味します。
多対多テーブル	2 つのテーブルの多対多の結合。テーブル名は m2m で始まる必要があります (例:m2m_kb_task)。このフィールドは、 傾向タイプ が 共通参照の場合にのみ表示されます。
多対多 From フィールド	別のテーブルを参照するフィールドを指定します。このフィールドは、 傾向タイプ が 共通参照の場合にのみ表示されます。
多対多 To フィールド	別のテーブルから参照されるフィールドを指定します。このフィールドは、 傾向タイプ が 共通参照の場合にのみ表示されます。

次の例では、インシデントテーブル (テーブル) で同じ値 (傾向タイプ) を持つ 6 つ以上 (しきい値) の解決コード (共通フィールド) によって傾向が定義されていることを示しています。



この時点で、傾向が何であるかを定義しました。傾向がある場合に実行するアクションをまだ定義していません。

c. [**Submit** (送信)] を選択します。

3. ソリューション定義を傾向と照合します。
つまり、傾向Aが発生した場合は、ソリューションAを推奨します。

a. [エージェントアシストの推奨事項] に移動し、[新規] をクリックしてソリューション定義を傾向定義に接続します。

b. フォームのフィールドに入力します。

エージェントアシスト 勧告

フィールド	説明
[Name (名前)]	推奨事項の名前。
テーブル構成	傾向を検索するテーブル。
ソース タイプ	傾向とソリューションを結合するスクリプトを作成する場合を除き、[予測インテリジェンス] を選択します。
ソリューション定義	後でリストする傾向と一致するソリューション定義を指定します。

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

自動翻訳

フィールド	説明
[Active (アクティブ)]	推奨事項をアクティブに切り替えます。
順序	推奨事項が複数ある可能性がある場合、この値によってこの推奨事項の優先度が確立されます。値が小さいほど、推奨事項が高くなります。

c. フォームを右クリックし、[保存] をクリックします。

d. [傾向の推奨] 関連リストで、[新規] をクリックして傾向を ソリューション定義に関連付けます。

e. フォームのフィールドに入力します。

傾向の推奨

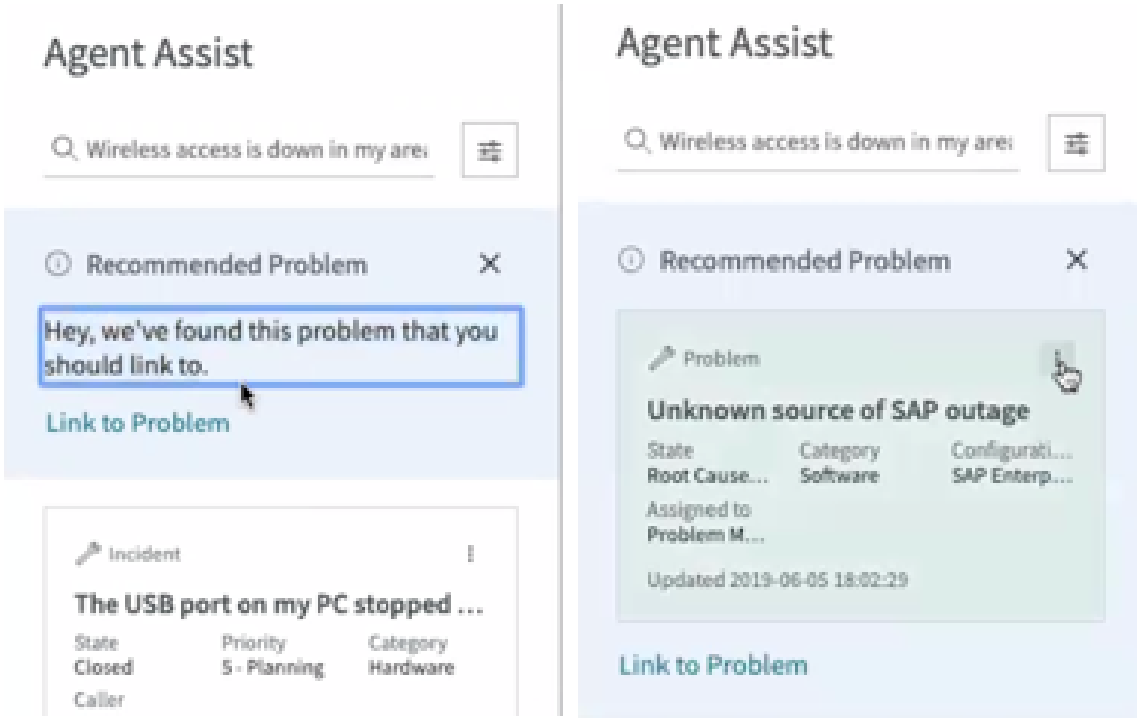
フィールド	説明
[Name (名前)]	傾向の名前。
エージェントアシスト 勧告	推奨事項名に指定した値が事前入力されます。
傾向定義	この ソリューション定義に関連付ける傾向定義を選択します。
順序	この ソリューション定義に複数の傾向が関連付けられている場合、そのリストにおけるこの傾向の優先度。数値が小さいほど、関連リストの上位に表示されます。
推奨のタイトル	エージェントアシストに表示される推奨事項のタイトル。
UI タイプ	エージェントアシストに表示される推奨事項で、レコードまたはメッセージを表示します。これを入力します。
プライマリアクション	実行するワークスペースアクション ([問題へのリンク] など) を選択します。
他のアクション	実行する追加のワークスペースアクション。ロックアイコン ( ) をクリックし、次にワークスペースアクションアイコン ( ) をクリックし、スラッシュバケットを使用して実行するアクションを選択します。このフィールドは 、UI タイプ が [レコード表示] の場合にのみ表示されます。
推奨メッセージ	エージェントアシスト の [プライマリアクション] 領域に表示するメッセージを入力します。このフィールドは 、UI タイプが [メッセージ表示] の場合にのみ表示されます。
表示条件	必要に応じて、この傾向でこの ソリューション定義を使用するタイミングの条件を指定します。

次の例は、 **UI** タイプが メッセージ表示 と レコード表示の場合を示しています。

メッセージの表示	レコードの表示

自動翻訳

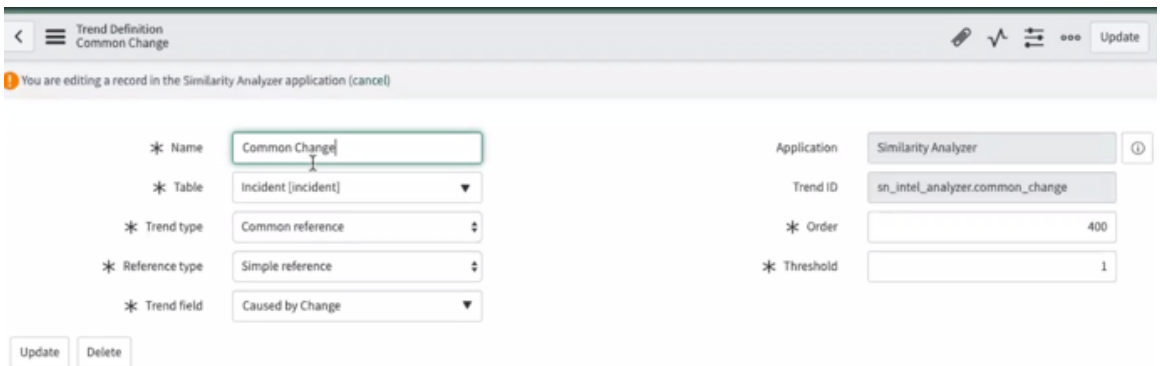
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



f. [**Submit** (送信)] を選択します。

Example:

- 一般的な変更 (名前)
- インシデントテーブル (テーブル) 内の類似したレコード (ステップ 1 で確認) 間
- 共通の参照 (傾向タイプ) を探しています。これは、アナライザーが別のレコードへの参照フィールドを調べていることを意味します
- アナライザーがインシデントと変更の間の直接的な関係を探していることを意味する単純なスタイル参照 (参照タイプ) を検索しています (変更はインシデントの親です)。



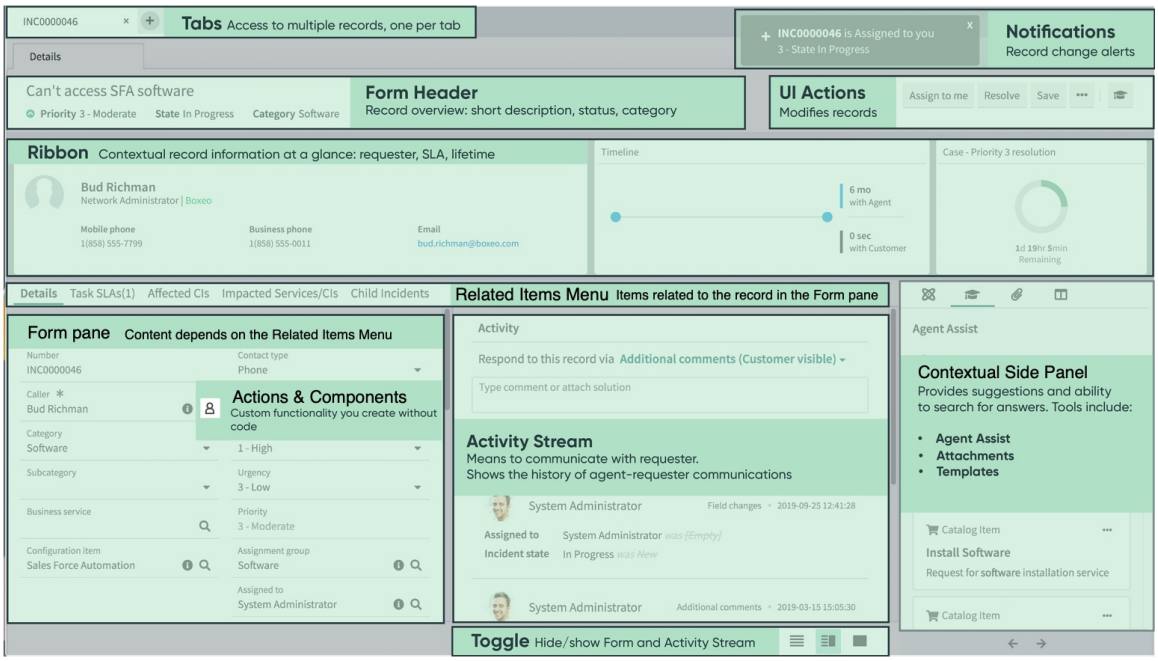
次のタスク
コンテキストサイドバーで他のコンポーネントを構成するか、次のリストのコンポーネントをクリックして設定します。

設定するコンポーネントをクリックします。

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

自動翻訳

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



エージェントアシストカードの構成

エージェントアシストカードを構成して、情報エージェントのビューをひと目でわかるようにカスタマイズします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテキスト検索 > 検索結果の表示構成.
2. UI タイプでリストをフィルタリングし、クエリフィールドに 「ワークスペース 」と入力します。
3. カード表示設定レコードを開きます。
4. フォームの [カードビュー] フィールドに入力します。

検索結果の表示構成フォーム

フィールド	説明
UI タイプ	構成の UI タイプ。ワークスペースは エージェントアシストのカードとして表示されます。 **注:** このフィールドは読み取り専用です。

自動翻訳

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

フィールド	説明
テーブル	構成に関連付けられたテーブル。例:ナレッジ [kb_knowledge]。 注: このフィールドは読み取り専用です。
カードアイコン	カードのタイプを示すプレビューカードに表示されるアイコン。 注: このフィールドは読み取り専用です。
カードラベル	プレビューカードに表示されるラベル。たとえば、記事、インシデント、変更要求などです。
カードタイトルフィールド	[タイトル] フィールド。たとえば、short_description。
カード追加フィールド	カードに表示される追加フィールド。たとえば、assigned_to、ステータス、優先度などです。 注: kb_knowledgeエントリのフィールドに「kb_knowledge_base」と入力すると、記事のソースのナレッジベースが表示されます。
カード説明フィールド	[説明] フィールド。
カード表示フッター	カード表示フッターを表示するオプション。
アプリケーション	この構成が適用されるアプリケーション。グローバルとは、ルールがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。 注: このフィールドは読み取り専用です。
コンテキストテーブル	構成にコンテキストを提供するオプションのテーブル。 注: このフィールドは読み取り専用です。

5. フォームの [詳細ビュー] フィールドに入力します。

   注: 詳細ビューの構成は、ナレッジ、カタログ、および応答テンプレートのソースでは使用できません。これらのソースは、 エージェントアシスト 表示する独自の詳細ビューを返します。

自動翻訳

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

検索結果の表示構成フォーム

詳細タイトルフィールド	詳細ビューの [タイトル] フィールド。たとえば、short_description。
詳細追加フィールド	詳細ビューに表示される追加フィールド。たとえば、ステータス、caller_id、assignment_group、assigned_to、カテゴリ、サブカテゴリ、business_service、cmdb_ci、contact_type、影響度、緊急度、優先度などです。
詳細に最新の作業メモを表示	詳細ビューに最新の作業メモを表示するオプション。

6. **[Update** (更新)] をクリックします。

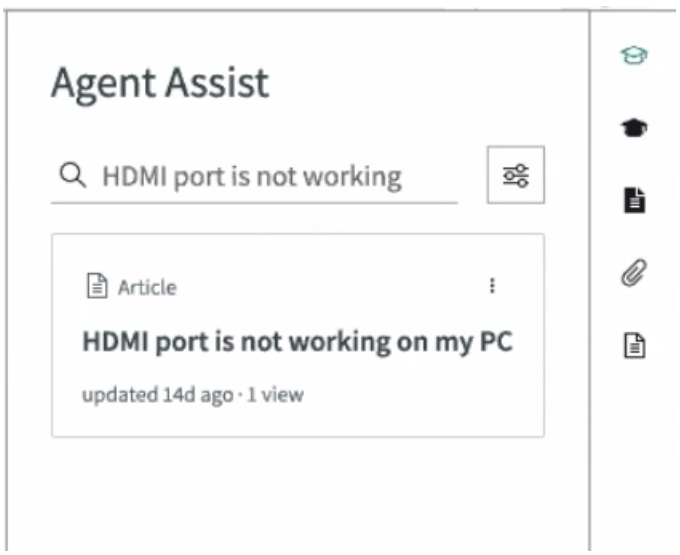
複数設定 エージェントアシスト

テーブルごとに複数のエージェントアシストを設定すると、エージェントは エージェントアシストを使用してさまざまな情報源を検索し、同じテーブル内のレコードに関連するソリューションを見つけることができます。たとえば、問題テーブルのレコードについて、ある エージェントアシスト では従業員レコードを検索し、別の エージェントアシスト では ナレッジ と サービスカタログのみを検索する場合があります。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて
検索する複数の情報源を 1 つの エージェントアシストにまとめることができます。一部の情報ソースへのアクセスを制限する場合は、情報ソースごとに複数のエージェントアシストを設定し、それに応じて権限を付与できます。たとえば、一部のエージェントによる従業員レコードの表示を制限する場合は、従業員レコードを情報源として使用しながら、そのエージェントアシストを使用できるユーザーの権限を制限するエージェントアシストを作成します。

エージェントアシストは 、コンテキストサイドパネルにアイコンとして表示されます。次の例は、2 つの目盛りアイコン ( ) で表される 2 つのエージェントアシストを示しています。2 番目の エージェントアシストのアイコンを選択できます。



自動翻訳

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

手順

1. 既にエージェントアシスト用に設定されているテーブルのコンテキストサイドパネルにエージェントアシストを追加するアクションを作成します。
   方法については、「 コンテキストサイドパネルにカスタムコンポーネントを追加する」を参照してください。これらの手順を完了すると、前の画像に示すように、コンテキストサイドパネルに新しい エージェントアシスト のアイコンが表示されますが、クリックしても何も表示されません。次の手順では、コンテキストサイドパネルにアイコンの 2 番目の エージェントアシスト が表示されます。

   注: 2 番目のエージェントアシストのアクション名が最初のエージェントアシストのアクション名と異なることを確認してください。アクション名が同じ場合、2 番目のエージェントアシストが上書きされます。

2. 次のように移動する。 コンテキスト検索 > テーブル構成 をクリックし、[新規] をクリックして、前のステップでアクションを作成したのと同じデータベーステーブルに新しいテーブル構成を作成します。
   テーブル構成を設定して保存する方法については、「 エージェントアシストの設定」を参照してください。
3. 2 番目の エージェントアシスト のテーブル構成が表示されている状態で、見出しバーを右クリックして **[Copy sys_id**] をクリックしてsys_idをコピーします。
   この値は、次の手順で使用します。

   または、URL のsys_idをコピーすることもできます。

4. 次のように移動する。 ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > コンテキストサイドパネル をクリックし、作成したアクションをクリックして 2 番目の エージェントアシストを表示します。
5. [アクションのアサイン] ページの関連リンクで、[詳細ビュー] をクリックします。
6. *cxsTableConfig* の [コンポーネント属性] タブで、前の手順でコピーしたテーブル構成のsys_id値を入力します。
7. エージェントアシストを追加する場合は、モデルフィールドを追加する必要があります。
   a. 上部のバナーを右クリックし、次の場所に移動します。 構成 > フォームレイアウト.
   b. フォームで、[必要なモデルフィールド] を [利用可能] 列から [選択済み] 列に移動し、[保存] をクリックします。
   c. ロックアイコン (🔒) をクリックします。
   d. モデルフィールド **(isNewRecord**、 **sysid**、 **table**、 **fields**) を追加します。
8. **[Update** (更新)] をクリックします。
9. 2 番目の エージェントアシストの機能を確認するには:
   a. 次のように移動する。 ワークスペースエクスペリエンス > ワークスペース > エージェントワークスペースのホーム.
   b. 2 つのエージェントアシストに関連付けたテーブルからレコードを開きます。
   c. コンテキストサイドパネルで、作成した 2 つの エージェントアシスト アイコンをクリックします。

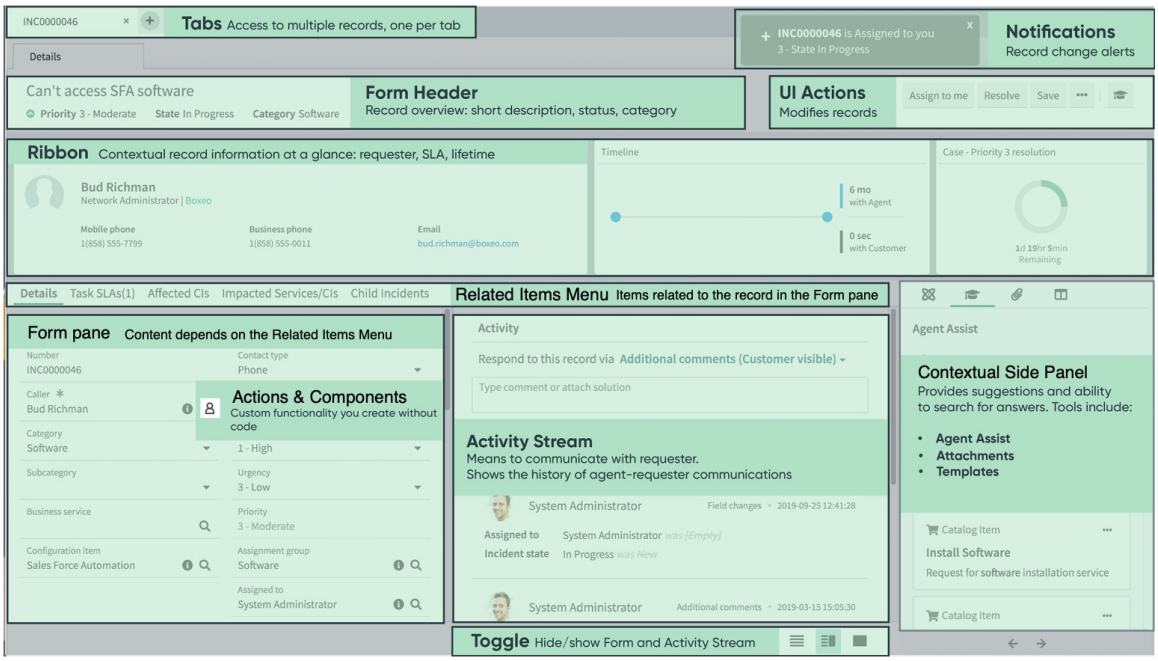
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

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

自動翻訳

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



エージェントアシスト検索結果のカスタマイズ

レコード内のフィールドに基づいて検索結果 エージェントアシスト 、エージェント以外のユーザーの結果を返します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

エージェントアシスト検索を実行するユーザーとして、レコード内のフィールドを指定できます。そのフィールドを特定すると、 エージェントアシスト それを監視し、そのフィールドの値が変更されると検索結果を自動的に変更します。たとえば、エージェントが顧客または従業員の代わりにケースを作成する場合など、このようなフィールドを確認できます。フォームペインのそのフィールドに顧客の ID を入力すると エージェントアシスト エージェントではなく顧客に一致する検索結果が返されます。ウォッチ エージェントアシスト 一般的なフィールドは、[*Caller*] と [*Assigned to*] です。

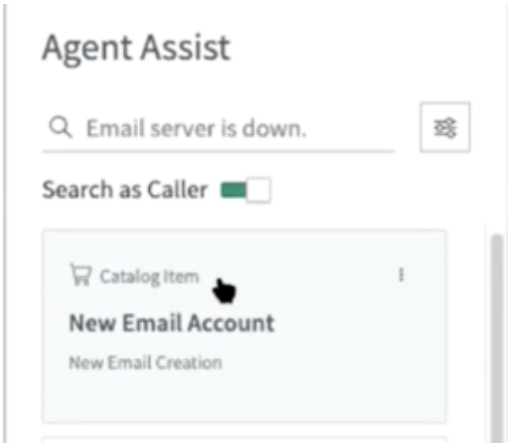
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテキスト検索 > テーブル構成.
2. **UI** タイプがワークスペースであるレコードを開きます。
3. [別のユーザーとして検索を有効化] チェックボックスをオンにして エージェントアシスト 検索者の ID にフィールドの値を使用するようにします。
4. [別のユーザーとして検索] フィールド リストで、検索を実行するユーザーとして使用するレコード内のフィールドを選択します。

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

Search でフィールドとして定義したユーザーの検索結果は、現在のユーザーの検索結果の横にある別のタブに表示されます。

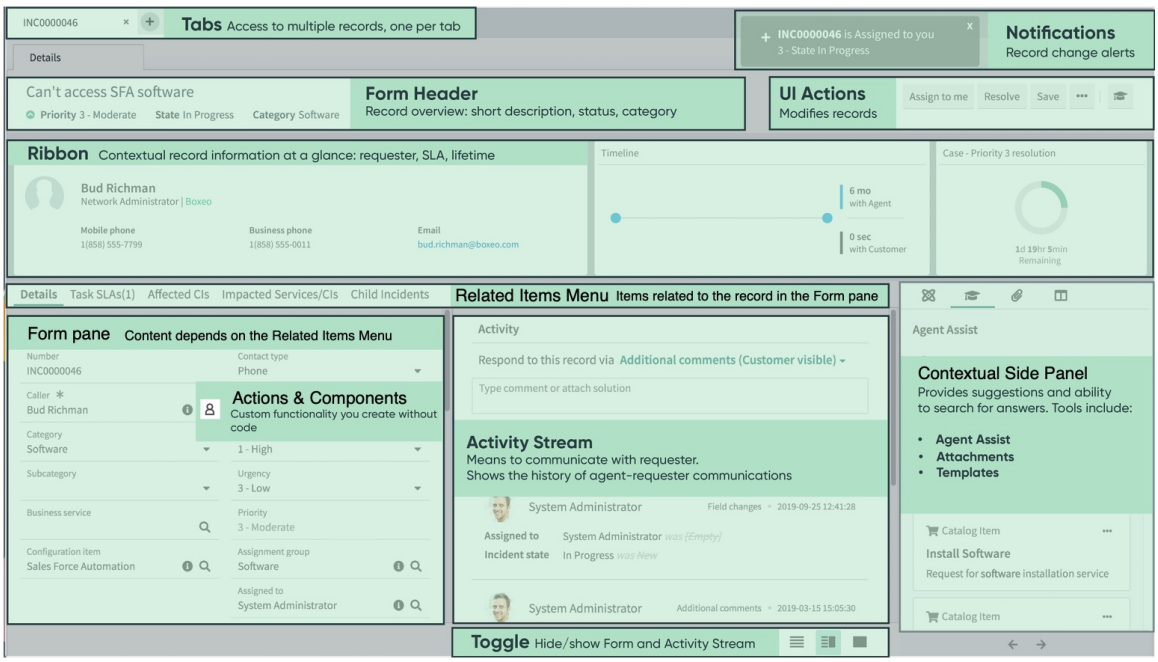
5. [**Submit** (送信)] を選択します。
このオプションは、エージェントが前のステップで設定したユーザーの代理操作中に検索に使用できるスライダーとして エージェントアシスト に表示されます。たとえば、次の画像は、検索を実行するユーザーとして使用されるレコードの [問い合わせユーザー] の値を示しています。



次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



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

検索コンテキストのデフォルトソースを設定

デフォルトのソースまたは検索ツールとなる追加のリソースを選択します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- デフォルトのソースとして追加のリソースを設定すると、そのソースはデフォルトの検索ソースと見なされます。
- デフォルトのソースとして追加のリソースをマークしないと、検索ソースがデフォルトの検索ソースと見なされます。
- 検索ツールがなくデフォルトのソースとして追加のリソースをマークしていない場合、[順序] フィールドで最小値を持つ追加のリソースがデフォルトになります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテキスト検索 > 検索コンテキスト.
2. 検索コンテキストレコードを開いて、そのデフォルトのソースを変更します。
3. 追加のリソースをデフォルトの検索ソースとして設定するには、次の手順に従います。
   a. [他のリソース構成] 関連リストをクリックします。
   b. 検索リソース設定レコードを選択して長押し (または右クリック) して [デフォルト検索として設定 **(Set as Default Search)]** をクリックします。
4. 検索ツールソースをデフォルトの検索ソースとして設定するには、次の手順に従います。
   a. [検索ツールをデフォルトの検索として設定] 関連リンクをクリックして、[検索ツール] をデフォルトの検索ソースとして設定します。

      注: [検索ツールをデフォルトの検索として設定] 関連リンクは、追加リソースがデフォルトの検索ソースである場合にのみ表示されます。

   b. リストからすべてのまたは特定の検索ツールソースを検索するには、[すべて] を選択します。

      注: [検索ツール] フィールドに複数のソースが含まれている場合にのみ [検索ツールのデフォルト検索] フィールドが表示されます。

でのカタログアイテム要求メソッドの設定 エージェントアシスト

カタログアイテムの要求メソッドを、カタログ注文エクスペリエンスに一致するように設定します。

始める前に

必要なロール：admin

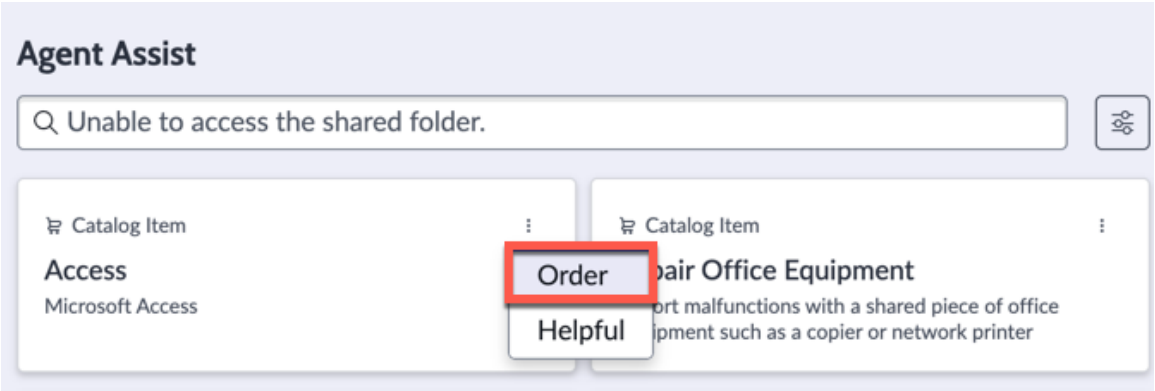
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスカタログ > カタログ定義 > 自分のアイテム.
2. リストからカタログアイテムを選択します。
3. 関連リストで、[ポータル設定] タブを選択します。
4. [要求の方法] フィールドで、[注文]、[要求]、または [送信] を選択します。

自動翻訳

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

タスクの結果
要求メソッドには、カタログアイテムを注文するときに選択内容が表示されま



す。

の動的フィルターの設定 エージェントアシスト

従来のワークスペースフォームの値を使用して、エージェントアシストからの結果を動的にフィルタリングします。フォームペインで動的フィールドの値を変更すると、 エージェントアシスト 更新された値に基づいて自動的に検索します。カタログ結果、ナレッジ記事、およびオープンインシデントの動的フィルターを エージェントアシスト で設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテキスト検索 > テーブル構成.
2. リストから [インシデント]、[問題]、または [変更] を選択します。
3. 関連リストで、[フィルター設定] をクリックします。
4. [**New**] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィルター構成フォーム

フィールド	説明
リソース構成	リソースデータの取得元。たとえば、「 オープンインシデント」などです。
テーブル構成	エージェントアシストのテーブル構成。 注: このフィールドには、選択したテーブルが自動的に入力されます。
スクリプト化済みフィルター	切り替えてスクリプティングフィールドを展開します。
アプリケーション	フィルター構成のアプリケーションスコープ。
[Active (アクティブ)]	切り替えてフォームをアクティブにします。

6. リソース構成に対応するスクリプトを入力します。

自動翻訳

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

注: これらの動的フィルタースクリプトのいずれかを使用して、動的フィルターをセットアップします。

7. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
ステップ 7 から エージェントアシストの設定 を続行します。

動的フィルターのスクリプティング

次のスクリプトと対応するリソース構成を [テーブル構成] フォームに入力して、 エージェントアシスト で動的フィルターを設定します。

カタログアイテム

ユーザーが選択したカテゴリのカタログアイテムをフィルタリングします。

注: [テーブル 構成] フォームの [リソース構成] フィールドで [カタログ] を選択する必要があります。

```
(function(current, query_table){

    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the category (ref) to the category title
 (category.title).
    query_table.addQuery("category.title", "=",
 current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

ナレッジ記事

ユーザーが選択したカテゴリのナレッジ記事をフィルターします。

注: [テーブル構成] フォームの [リソース構成] フィールドでナレッジ記事を選択する必要があります。

```
(function(current, query_table){

    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the kb_category (ref) to the category label
 (kb_category.label).
    query_table.addQuery("kb_category.label", "=",
 current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

自動翻訳

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

オープンインシデント

ユーザーが選択したカテゴリのインシデントをフィルタリングします。

注: [テーブル構成] フォームの [リソース構成] フィールドで、オープンインシデントを選択する必要があります。

```
(function(current, query_table) {

    // Filter based on the selected category in the form.
    query_table.addQuery('category', current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();

})(current, query_table);
```

ワークスペース の新しいレコードに記事を添付するエージェントアシスト

エージェントが一般的なガイダンスを提供する エージェントアシスト を使用して、ナレッジをレコードに添付できるようにします。

始める前に

エージェントが新しいレコードで作業しているときに記事を エージェントアシスト に添付できるようにする手順に従い、記事を添付する前にそのレコードを保存する必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテキスト検索 > テーブル構成.
2. [テーブル構成] リストから ワークスペース 構成を選択します。
   たとえば、 インシデント や ケースなどです。
3. [検索アクション構成] タブを選択します。
4. 添付されたアクションごとに、[検索アクション構成] リストから [添付] を選択します。
5. フォームで、[新しいレコードに表示] を選択します。
6. [**Update** (更新)] を選択します。

でのルックアップと検証の設定 従来のワークスペース

エージェントがコンシューマーまたは連絡先情報を簡単に確認できるように、 コンシューマールックアップ または 連絡先ルックアップ を構成します。

始める前に

- com.snc.sn_lookup_and_verify_configプラグインが必要です
- 必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

顧客と話すとき、エージェントは多くの場合、誰と話しているかを確認したいと考えています。ルックアップと検証は顧客情報を取得するため、エージェントは電話の相手の本人確認のために自宅の住所などの個人データを顧客に要求できます。

連絡先用とコンシューマー用の 2 つのルックアップと検証の構成が用意されています。これらの構成の設定を構成して、先行入力検索と、検索結果と検証カードに表示される情報を制御できます。

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > **Lookup and Verify** (ルックアップと検証) > 構成.
2. リストから構成を選択します。
3. [アクティブ] オプションを選択します。
   関連する UI アクションをインタラクションレコードに表示するには、構成がアクティブである必要があります。
4. オプション: [先行入力検索を開始するための最小文字数] フィールドに、検索に必要な最小文字数を入力します。
   たとえば、最小数が 1 の場合、先行入力はエージェントが入力した最初の文字の後に検索を開始します。最小数が 4 の場合、エージェントが 4 文字を入力した後に検索が開始されます。文字数が少なすぎると、検索時に文字入力が遅れる場合があります。文字数が多すぎると、先行入力検索のメリットが低下します。
5. [結果の最大数] リストで、検索結果の最大数を最大 10 まで設定します。
6. [検索結果] タブを構成します。

オプション	説明
プライマリフィールド	検索結果リストにエージェントに表示するフィールドの名前を選択します。
セカンダリフィールド	ロックを解除して セカンダリフィールド にアクセスし、セカンダリフィールドを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。完了するとロックします。

7. [検証カード] タブを構成します。
   ロックを解除して [表示] フィールド にアクセスし、フィールドを [利用可能] リストから [選択済み] リストに移動します。完了するとロックします。
8. [更新] をクリックして、構成を保存します。

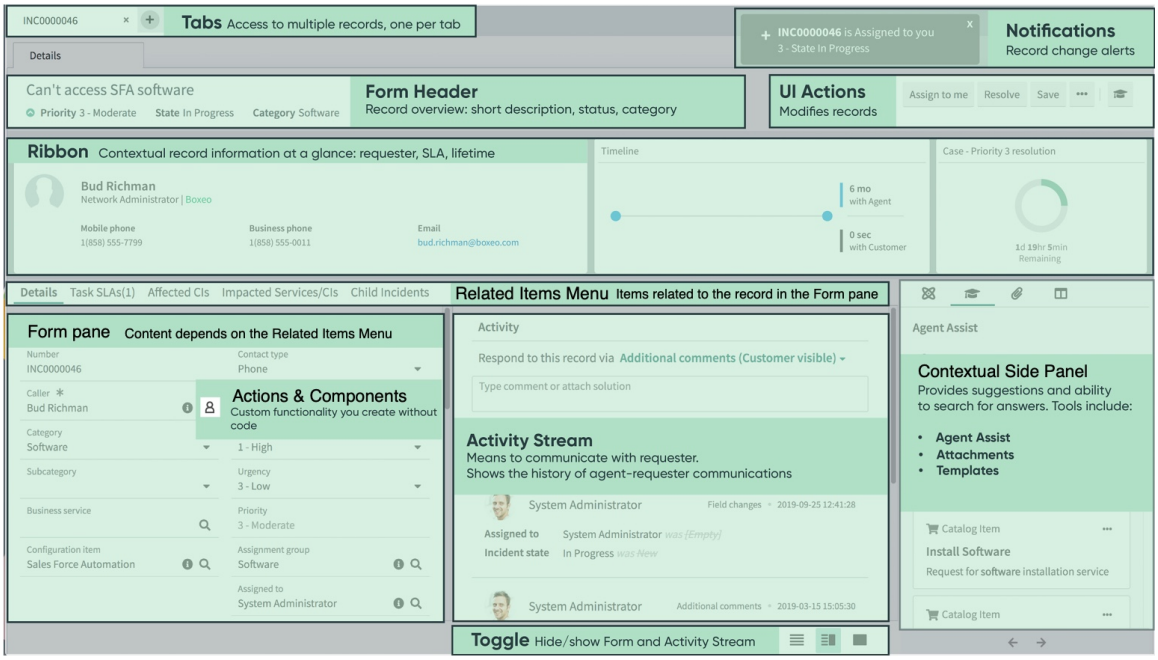
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



連絡先の検証とコンシューマーの検証 UI アクションクライアントスクリプト

ルックアップと検証機能では、[連絡先の検証] および [コンシューマーの検証] UI アクションにクライアントスクリプトを使用します。

ルックアップと検証モーダルを呼び出すメイン関数は、Orlando リリースで変更されました。*g_csm.lookupAndVerify*関数呼び出しは*g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify*に置き換えられました。コールバック処理も変更されました。

Madrid または New York リリースでルックアップと検証の UI アクションスクリプトを変更した場合は、Orlando リリースのスクリプトを変更する必要があります。Orlando へのアップグレード中に自動的に更新されることはありません。次の例を使用して、必要な変更を加えることができます。

[連絡先を確認] UI アクションのクライアントスクリプト (Orlando)

```
function onClick(g_form) {
	if (!g_form.isVisible("contact")) {
		var msg = "You do not have permissions to verify the
 contact.";
		getMessages([msg], function(messages)
 {g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
		return;
	}

	var title = "Verify Contact";
	var confirm_title = "Done";
	var cancel_title = "Cancel";
	getMessages([title, confirm_title, cancel_title],
 function(messages) {
		var lookupConfig = {
			configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
			selectedEntityTableName: 'customer_contact',
			selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
			selectedEntityDisplayVal:
 g_form.getDisplayValue('contact'),
			modalTitle: messages[title]
		};
```

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

```
            g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify({
                  title: messages[title],
                  confirmTitle: messages[confirm_title],
                  cancelTitle: messages[cancel_title],
                  params: lookupConfig,
                  disabledPrimaryButtonOnLoad: true,
                  size: 'lg'
            }).then(
                  function(confirm) {
                        var data = confirm.data;
                        var verifiedSysId = data.sysId;
                        g_form.setValue('account', '');
                        g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                        g_form.setValue('verified', 'true');

                        var ga = new
GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                        ga.addParam('sysparm_name',
'getGlideRecordData');
                        ga.addParam('sysparm_table_name',
"customer_contact");
                        ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                        ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                        ga.getXML(function(serverResponse){
                              var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                              for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                                    var field =
items[i].getAttribute("field");
                                    if (field == "account") {
                                          g_scratchpad.csaccountset
= true;

g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                                          break;
                                    }
                              }
                              var info = "This contact has been
verified.";
                              getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                              if (data.stringForLookup) {
                                    var interactionId =
g_form.getUniqueValue();
                                    var ga = new
GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                                    ga.addParam('sysparm_name',
'associateRecordToInteraction');
                                    ga.addParam('sysparm_term',
data.stringForLookup);

ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);

ga.getXMLAnswer(function(answer){
                                          var result =
JSON.parse(answer);
```

自動翻訳

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

```
                                                    if (result != null &&
 result.table != null && result.sysId != null) {
                                                              var params = {};

 params.sysparm_parent_table = "interaction";

 params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();

 g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId, params);
                                                    }
                                              });
                                        }
                                  });
                        },
                        function(error) {
                              console.log('cancel:'+error);
                        }
                  );
      });
}
```

[連絡先を確認] UI アクションのクライアントスクリプト (New York)

```
function onClick(g_form) {
      if (!g_form.isVisible("contact")) {
            var msg = "You do not have permissions to verify the
 contact.";
            getMessages([msg], function(messages)
 {g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
            return;
      }

      var title = "Verify Contact";
      getMessages([title], function(messages) {
            var lookupConfig = {
                  configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
                  selectedEntityTableName: 'customer_contact',
                  selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
                  selectedEntityDisplayVal:
 g_form.getDisplayValue('contact'),
                  modalTitle: messages[title]
            };

            var onConfirm = function(data) {
                  var verifiedSysId = data.sys_id;
                  g_form.setValue('account', '');
                  g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                  g_form.setValue('verified', true);

                  var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                  ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                  ga.addParam('sysparm_table_name',
 "customer_contact");
                  ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                  ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                  ga.getXML(function(serverResponse){
```


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

```
                        var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                        for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                                var field =
items[i].getAttribute("field");
                                if (field == "account") {
                                        g_scratchpad.csaccountset =
true;
                                        g_form.setValue("account",
items[i].getAttribute("value"), items[i].getAttribute("display_value"));
                                        break;
                                }
                        }
                        var info = "This contact has been verified.";
                        getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                        if (data.stringForLookup) {
                                var interactionId =
g_form.getUniqueValue();
                                var ga = new
GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                                ga.addParam('sysparm_name',
'associateRecordToInteraction');
                                ga.addParam('sysparm_term',
data.stringForLookup);
                                ga.addParam('sysparm_interaction_id',
interactionId);
                                ga.getXMLAnswer(function(answer){
                                        var result = JSON.parse(answer);
                                        if (result != null &&
result.table != null && result.sysId != null) {
                                                var params = {};

params.sysparm_parent_table = "interaction";

params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();

g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId, params);
                                        }
                                });
                        }
                });
            };
            g_csm.lookupAndVerify(lookupConfig, onConfirm);
        });
}
```

アクティビティストリーム の構成

エージェントがアクティビティストリームとやり取りする方法のオプションを設定して、作業を容易にします。

始める前に
必要なロール：admin

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

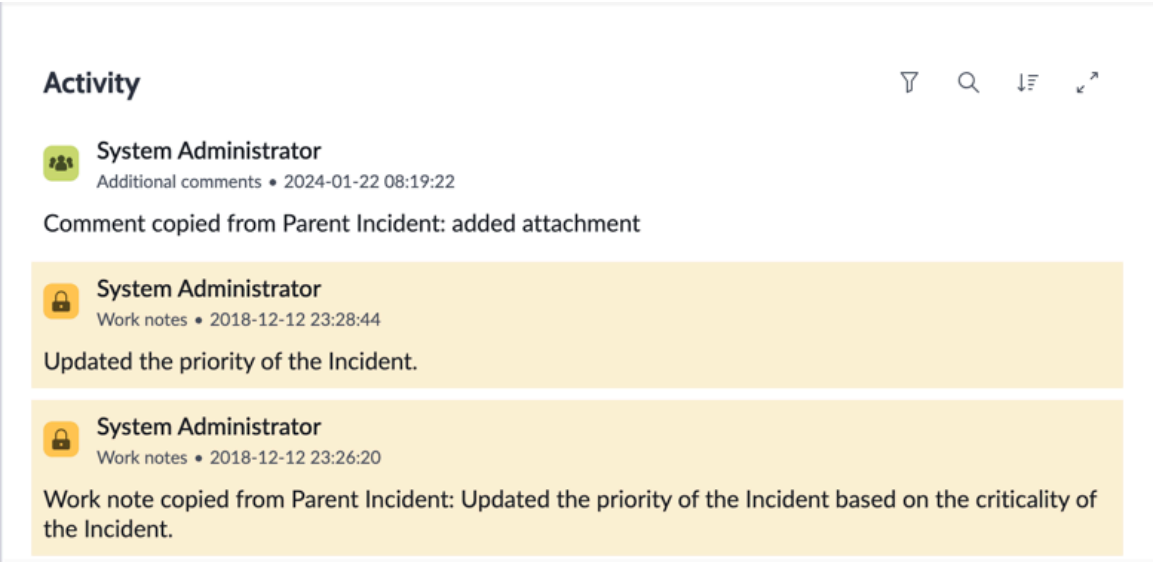
このタスクについて

注:

- システムプロパティを使用してこれらのオプションを有効にすると、構成メニューにスライダーが表示されます。
- スクリプトが生成したレコードのジャーナルエントリーは、sys_journal_field テーブルに挿入され、該当するドキュメントを参照します。レコードのアクティビティストリームにエントリーが表示されない場合は、ワークフローを false に設定します。

アクティビティストリームを使用すると、エージェントは要求者とやり取りして、完了した作業に関する内部メモを記録できます。内部メモは、同僚のエージェントにのみ表示されます。外部コメントは、エージェントと要求者に表示されます。

アクティビティストリームでは、エージェントはナレッジ記事を埋め込んだり、エージェントアシストからソリューションをインポートしたり、要求者に詳細情報を求めたりすることができます。



システムプロパティを設定して、以下を使用するオプションをエージェントに提供できます。

- リッチテキストエディター

  次の画像に示すように、リッチテキストエディターには、太字、斜体、下線、フォントなどの書式設定アイコンが含まれています。

- 内部コメントと外部コメントを入力するための単一のボックスまたは個別のテキストボックス。

手順

1. フィルターナビゲーターで、「*sys_properties.list*」と入力します。
   システムプロパティのリストが表示されます。
2. エージェントにスタックビューオプション (内部コミュニケーションと外部コミュニケーション用の別々のボックス) を提供するには、 *glide.ui.activity.journal.stacked*プロパティを検索して **true** に設定し、 アクティビティストリームに必須フィールドが存在しないことを確認します。

自動翻訳

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

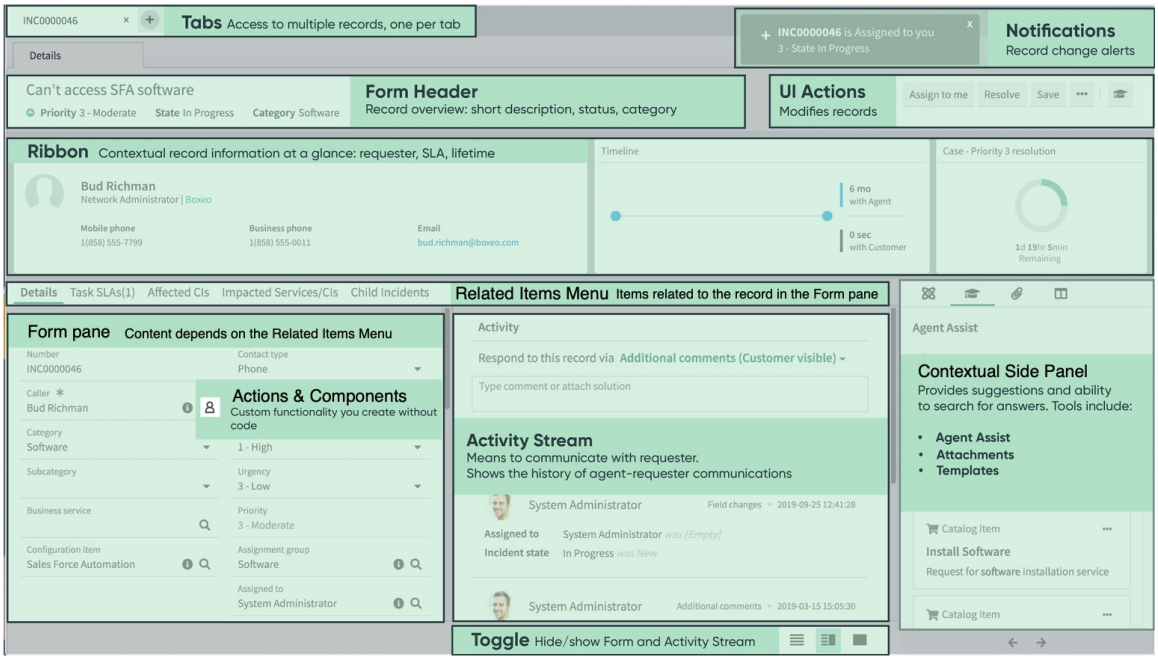
注: アクティビティストリームの必須フィールドにより、スタックビューオプションは表示されません。

3. エージェントにリッチテキストエディターを使用するオプションを提供するには、*glide.ui.journal.use_html* プロパティを検索して **true** に設定します。

次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル



で [投稿] ボタンが消えないようにする アクティビティストリーム

必須フィールドが入力されていない場合に、 アクティビティストリーム で [投稿] ボタンが非表示になるようにします。[投稿] ボタンは、必須フィールドが入力されていない場合でも機能します。

始める前に

incident_taskテーブルの UI ポリシーで [コメント] または [作業メモ] フィールドが必須に設定されている場合、 デフォルトで [投稿] ボタンは表示されません。このタスクにより、必須フィールドが入力されていない場合でもボタンが表示されて使用可能になるように、この機能を無効にすることができます。

必要なロール：admin

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

自動翻訳

手順

1. フィルターナビゲーターに「sys_properties.list」と入力します。
2. リストから **glide.activity.compose.can_post_mandatory_fields** を選択します。
3. [値] フィールドで、値を **true** に設定します。

アクティビティストリームタイルにアバターを表示

アイコンの代わりにアバターを表示するか、アバターとアイコンの両方を表示するように アクティビティストリーム タイルを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. アクティビティストリームタイルにアバターを表示します。
   a. フィルターナビゲーターで、「`glide.activity.show_tile_icons`」と入力します。
   b. プロパティを選択し、値フィールドに「true」と入力します。
   c. プロパティを **[true]** に設定します。
      デフォルトでは、このプロパティは **false** に設定されています。
   d. [**Update** (更新)] を選択します。
2. アクティビティストリームタイルのアイコンを無効にします。
   a. フィルターナビゲーターで、「`glide.asys`」と入力します。
   b. プロパティを選択し、値フィールドに「false」と入力します。
      このプロパティはデフォルトで **[true]** に設定されています。このフィールドを **true** のままにすると、アバターとアイコンの両方が表示されます。
   c. [**Update** (更新)] を選択します。

で [さらに表示] リンクを有効にする アクティビティストリーム

アクティビティストリーム の [さらに表示] リンクを有効にして、アクティビティストリームに表示するメールの詳細を設定します。送受信メールなど、表示するメールの詳細を選択できます。

始める前に
ユーザーがメールオプションを表示できるように、 *glide.ui.activity.email_roles*property 値がユーザーのロールで更新されていることを確認します。

必要なロール：admin

このタスクについて
[メールの詳細を表示] リンクでは、アサイン先、添付ファイル、構成アイテム、影響度、インシデント状況、作成者、優先度、関係の変更、解決コード、解決メモ、送受信メール、作業メモの詳細を選択または選択解除できます。

[さらに表示] リンクは、 アクティビティストリームの投稿の下部に表示されます。

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

自動翻訳

手順

1. フィルターナビゲーターに 「sys_properties.list 」と入力します。
2. リストから **glide.email.smtp.active** を選択します。
3. [値] フィールドを `true` に設定します。
4. [**Update** (更新)] を選択します。

次のタスク
OOB インスタンスでテストする場合は、glide.email.test.user システムプロパティでテスト用メールアドレスを設定します。

アクティビティストリームでフィルターセットを作成する

アクティビティストリームのカスタムフィルター設定を使用してフィルターセットを作成します。

始める前に
必要なロール:workspace_user

手順

1. インスタンスで ワークスペース レコードを開きます。
2. アクティビティストリームで、フィルターアイコン( )を選択します。
3. [投稿の種類] の一覧を選択し、フィルター処理する値を選択します。
4. [フィールドの変更] リストを選択し、フィルタリングする値を選択します。
5. 選択 フィルターセット > 新しいフィルターセットを作成.
6. [新しいフィルターセットを作成] ウィンドウで、フィルターセットの名前を入力します。
7. [**Save** (保存)] をクリックする。
   新しいフィルターセットが [フィルターセット] リストに表示されます。
8. [フィルターセット] リストでフィルターセットの鉛筆アイコン ( ) を選択してフィルターセットを編集または削除し、フィルターセットを変更します。

アクティビティストリームでのフィルターセットの作成にアクセスを制限します

指定されたエージェントが アクティビティストリームにフィルターセットを作成するのを制限します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「`sys_user.list`」と入力します。
   システムプロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティのリスト全体が表示されます。
2. ユーザーを選択します。
3. [ロール] タブで [編集] を選択します。
4. ロールリストに**workspace.activity_stream_restrict_create_filter_set**を追加します。
5. [**Save** (保存)] をクリックする。

タスクの結果
制限付きユーザープロファイルは、 アクティビティストリームにフィルターセットを作成できなくなりました。

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

自動翻訳

アクティビティストリームのタグを作成する

エージェントがカスタムタグを使用してアクティビティストリーム内のアクティビティをフィルタリングできるようにします。

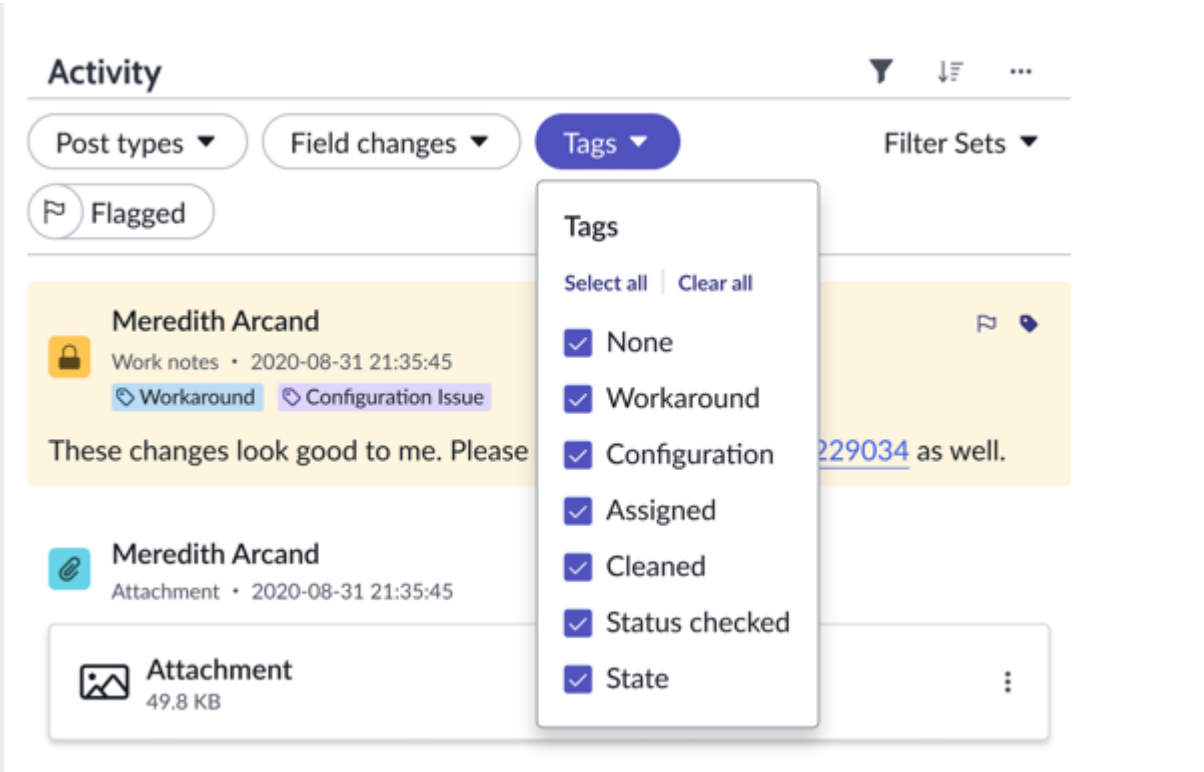
始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タグを使用すると、フィルターリストでは提供されない動的な状況と静的な状況で アクティビティストリーム 内のアクティビティをフィルタリングできます。

重要: タグを有効にして作成するまで、エージェントはタグを使用できません。



手順

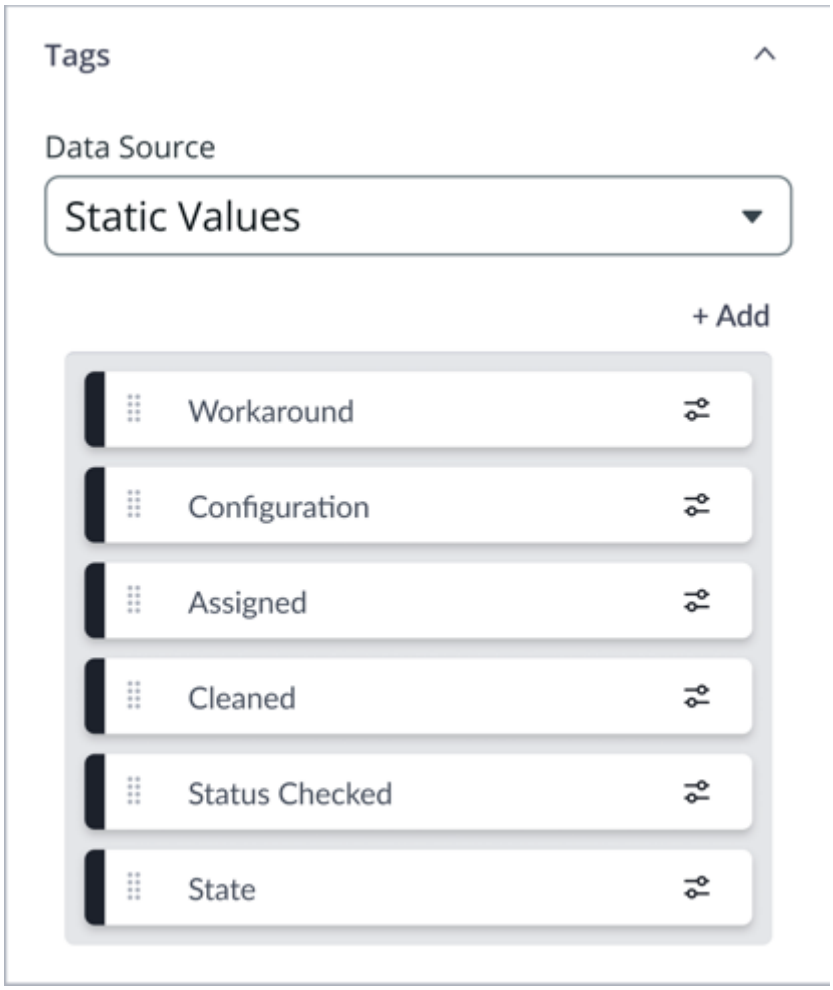
1. UI ビルダーでワークスペースエクスペリエンスを開きます。
   手順については、「UI ビルダーで構成可能ワークスペースエクスペリエンスを開く」を参照してください。
2. ワークスペースエクスペリエンスのレコードページを選択します。
3. コンテンツパネルでアクティビティストリームを検索し、アクティビティストリーム要素を選択します。
4. [タグ] プロパティで、タグのデータソースを選択します。
5. [追加] を選択して、エージェントのタグを追加し、アクティビティをフィルタリングします。
6. [タグを追加] モーダルでタグをカスタマイズします。
   a. [ラベル] フィールドにタグのラベルを入力します。
   b. [アイコン] フィールドでタグのアイコンを選択します。
   c. [色] リストからタグの色を選択します。
   d. [テーブル] リストからタグの [テーブル] を選択します。

自動翻訳

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

e. [説明] フィールドにタグの説明を入力します。

f. [**Save** (保存)] をクリックする。
追加したすべてのタグは、[タグ] プロパティの下に表示されます。



7. タグリストからスライダーアイコン ( ) を選択して、既存のタグを編集します。

8. ドットをドラッグアイコン ( ) でタグをドラッグして、エージェントに表示される順序を変更します。

プレイブックエクスペリエンスの設定

ServiceNow® プレイブックエクスペリエンスを使用すると、デフォルトのプレイブックユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的のビジネスプロセスワークフローとやり取りできます。

概要

プレイブックは、ビジネスプロセスのワークフローを簡易的なタスク指向のビューで視覚化する手段を、履行者に提供します。このワークフローにより、発生頻度の多い事態に対する対応の一貫性が確保されます。これらのビジネスプロセスワークフローは、 プロセスオートメーションデザイナー .

注: 次のドキュメントは、 プロセスオートメーションデザイナー を使用してビルドされたプレイブックで使用するためのものです。セキュリティインシデントレスポンスプレイブックに関連する情報をお探しの場合は、「 セキュリティインシデントレスポンスプレイブックのリソース 」を参照してください。

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

インストール

プレイブックは ServiceNow Store から入手できます。詳細については、「プレイブックエクスペリエンスをインストール」を参照してください。

プレイブックエクスペリエンスのカスタマイズ

プレイブックには、デフォルトのプレイブック構成を定義するグローバルプレイブックエクスペリエンスレコードが付属しています。このレコードは、追加の設定なしで使用できます。デフォルトでは、このレコードは、プレイブック内での個々のアクティビティの表示方法を制御するための一連の上書きを定義します。アクティビティの上書きを使用すると、プレイブック UI を上書きできます。

この動作をカスタマイズするには、独自の構成とアクティビティの上書きを使用してカスタムプレイブックエクスペリエンスを作成します。これらのレコードは、グローバルプレイブックエクスペリエンスを拡張したり、オプションで上書きしたりします。

トラブルシューティングとサポート

- プレイブックコミュニティフォームで質問や回答をする
- ServiceNow University のプレイブックとプロセスオートメーションデザイナーの概要
- プレイブックとプロセスオートメーションデザイナーの詳細 ServiceNow University の基礎
- Now Community サイトのプロセスオートメーションデザイナーを使用してプレイブックの任意のデータを活用する方法を学ぶ
- ブログ:Now Community サイトの「プロセスオートメーションデザイナーの概要」
- ブログ:Playbook Experience: The Face of the Workflow (プレイブックエクスペリエンス:ワークフローの顔) を Now Community サイトで
- ポッドキャスト:プロセスオートメーションデザイナーとプレイブック
- クリエイターツールボックス - YouTube のローマのプレイブック

開始

プレイブックエクスペリエンスをインストール

admin ロールを持っている場合は、 プレイブックエクスペリエンス アプリケーション (com.snc:playbook-experience) をインストールできます。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは 、プレイブックエクスペリエンスとともにインストールされます。

- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

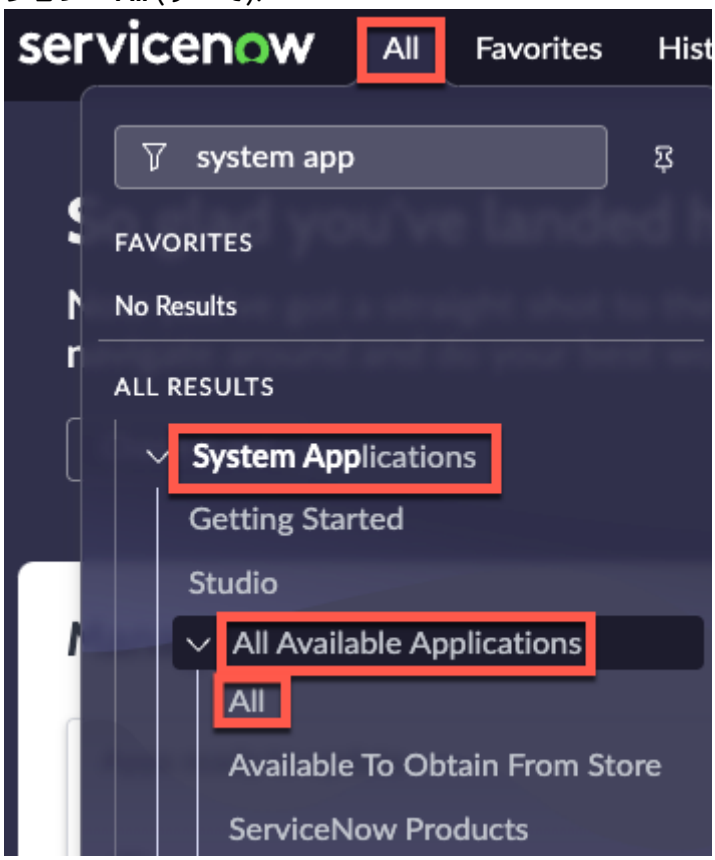
詳細については、「プレイブックとともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

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

自動翻訳

手順

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



2. フィルター基準と検索バーを使用して 、プレイブックエクスペリエンス アプリケーション (com.snc:playbook-experience) を検索します。

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

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 プレイブックエクスペリエンスをインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

次のタスク

エージェントワークスペース内にプレイブックを表示するためのプロセス定義、アクティビティ定義、フロー、コンテキストレコードの例を含むプロセス自動化エクスペリエンスデモをインストールすることもできます。詳細については、「プロセス自動化エクスペリエンスデモのインストール」を参照してください。

自動翻訳

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

プレイブックとともにインストールされるコンポーネント

いくつかのタイプのコンポーネント (テーブル、ユーザーロールなど) が、プレイブックアプリケーションのアクティブ化とともにインストールされます。

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

この機能ではデモデータを利用できます。

プレイブックとともにインストールされるロール

ロールは、プレイブックアプリケーションのアクティブ化とともに追加されます。

インストールされるロール

ロール タイトル [名前]	説明	含まれるロール
プレイブックエクスペリエンス アドミン [playbook_experience.admin]	プレイブックエクスペリエンスのレンダリングに使用するテーブルを構成するために必要なロール。	• pd_shared.admin • uxframework_user • sn_slm_timer sla_timer_admin
プレイブック共有アドミン [pd_shared.admin]	共有テーブルでの CRUD 操作に必要なロール。	pd_shared.user

プレイブックとともにインストールされるテーブル

プレイブックのアクティブ化とともにテーブルが追加される

インストールされるテーブル

テーブル	説明
Playbook (プレイブック) アクティビティの上書き [sys_playbook_activity_renderer]	プレイブックアクティビティに適用できる上書きのリスト。
プレイブックエクスペリエンス [sys_playbook_experience]	プレイブックエクスペリエンス構成のリスト。
プレイブックエクスペリエンスアクション割り当てマップ [sys_playbook_experience_action_assignment_map]	宣言アクションをプレイブックエクスペリエンスにマッピングするリスト。
プレイブック構成 [sys_playbook_experience_configuration]	プレイブック構成のリスト。
Playbook Experience Record Generator (プレイブックエクスペリエンスレコードジェネレーター)	プレイブックレコードジェネレーター構成のリスト。

自動翻訳

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

インストールされるテーブル (続く)

テーブル	説明
[sys_playbook_experience_record_generator]	
プレイブックエクスペリエンスアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスマップへ [sys_playbook_experience_state_to_status]	エクスペリエンスステータスレコードをアクティビティ状況にマッピングするために使用されるリスト。
プレイブックエクスペリエンスステータスマッピング [sys_playbook_experience_status_mapping]	プレイブックエクスペリエンスアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスマップへのプレイブックで使用されるステータスマッピングレコードのリスト。
プレイブックエクスペリエンスステータスからアクティビティステータスマップへ [sys_playbook_experience_status_to_state]	プレイブックエクスペリエンスアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスへのマップで使用されるアクティビティステータスマッピングレコードのリスト。

注: 依存プラグインによってインストールされる追加のテーブルはすべてプレイブックにも必要です。

プロセス自動化エクスペリエンスデモのインストール

admin ロールをお持ちであれば、 プロセス自動化エクスペリエンスデモ アプリケーション (sn_pad_demo) をインストールできます。 このアプリケーションには、デモデータが含まれています。まだインストールされていない場合は、関連する ServiceNow® Store アプリケーションとプラグインをインストールします。

始める前に

- アプリケーションとその関連するすべての ServiceNow Store アプリケーションに有効な ServiceNow エンタイトルメントがあることを確認してください。詳細については、次を参照してください。 のエンタイトルメントを取得 ServiceNow 製品またはアプリケーション .

必要なロール：admin

このタスクについて

次のアイテムは 、プロセス自動化エクスペリエンスデモとともにインストールされます。

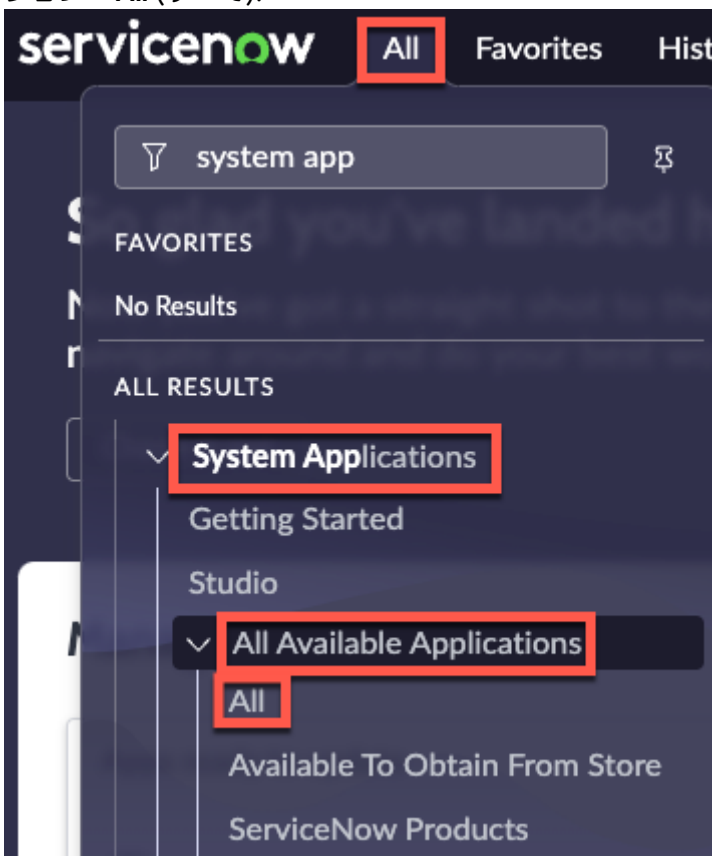
- プラグイン
- ストアアプリケーション
- ロール
- テーブル

自動翻訳

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

手順

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



2. フィルター基準と検索バーを使用して、 プロセス自動化エクスペリエンスデモ アプリケーション (sn_pad_demo) を検索します。

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

   ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

3. アプリケーションのインストールダイアログボックスで、アプリケーションの依存関係を確認します。

   依存するプラグインとアプリケーションがインストールされている場合、現在インストールされている場合、またはインストールする必要がある場合は、リストに表示されます。インストールする必要があるプラグインまたはアプリケーションがある場合は、 Process Automation Experience Demo をインストールする前にインストールする必要があります。

4. [インストール] を選択します。

プレイブックユーザーエクスペリエンスの構成

プレイブックエクスペリエンスのコンテナを作成します。カスタムプレイブックエクスペリエンスは、構成とアクティビティの上書きのコンテナとして機能します。

始める前に
必要なロール：playbook_experience.admin

自動翻訳

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

プレイブックエクスペリエンスレコードのsys_idは、プレイブックをワークスペースまたは UI ビルダーでビルドされたページに統合するときに使用されます。

このタスクについて
名前を入力し、プレイブックエクスペリエンスに関連付けるアプリケーションとドメインを選択します。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	プレイブックエクスペリエンスの名前。
アプリケーション	このプレイブックエクスペリエンスが適用されるアプリケーション。グローバルとは、プレイブックエクスペリエンスがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ドメイン	プレイブックのドメイン ([グローバル] 以外の場合)。ドメインは、レコードを特定の発信者および会社に関連付けます。プレイブックエクスペリエンスが関連付けられているドメインを選択します。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
プレイブックエクスペリエンスの プレイブック構成 を作成します。

プレイブックエクスペリエンス構成の作成

このプレイブックエクスペリエンスのカスタム構成を定義します。各アクティビティのアクティビティフィルター、アサインバッジ、埋め込みフォーム、SLA タイマーなど、プレイブックユーザーエクスペリエンスをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：playbook_experience.admin

このタスクについて
このタスクはオプションです。プレイブックエクスペリエンスのカスタム構成を定義しない場合は、代わりにグローバルプレイブックエクスペリエンス構成が使用されます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. [プレイブックエクスペリエンス] を選択します。
3. [構成] 関連リストをクリックします。
4. プレイブック構成を選択するか、[新規] をクリックします。

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

自動翻訳

5. フォームのフィールドに入力します。

プレイブック構成フォーム

フィールド	説明
Show Activity State (アクティビティステータスを表示)	アクティビティカード内にアクティビティのステータスを表示して、ユーザーを方向付けるオプション。
フィルターフィールド	プレイブックの上部にあるドロップダウンフィルターに表示されるフィールド名のリスト。例:assigned_toまたはステータス。各フィールド名はカンマで区切ります。フィールド値は、アクティビティの関連レコードから取得されます。
Filter on playbook card status (プレイブックカードステータスでフィルター)	ドロップダウンフィルターにアクティビティ状況を含めるオプション。 **注:** アクティビティのステータスは、関連付けられたレコードのステータスと同じではありません。
アサイン先フィールド	各プレイブックカードに表示されるアサイン先バッジとアバターを入力するために使用するフィールド。フィールド値は、アクティビティの関連レコードから取得されます。
Max form fields on card (カードの最大フォームフィールド)	プレイブックカードのフォームフィールドの最大数。このサイズを超えるフォームは、代わりにモーダルでレンダリングされます。
Expand first prioritized card (優先順位が第 1 のカードを展開)	プレイブックの各ステージで最初に優先順位付けされたカードを展開します。
順序	このプレイブックエクスペリエンス内の他の一致する構成との関連でこの構成の優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他の構成よりも選択される可能性が高くなります。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
[Active (アクティブ)]	プレイブック構成をアクティブ化するオプション。
アプリケーション	このプレイブック構成が適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス)	この構成に関連付けられたプレイブックエクスペリエンス。このフィールドは、[プレイブックエクスペリエンス] フォームを構成すると自動的に入力されます。
Playbook table (プレイブックテーブル)	この構成を特定のプレイブックに制限するテーブル。プレイブックを含むテーブルを指定します。プレイブックが プロセスオートメーションデザイナーでビルドされてい

自動翻訳

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

フィールド	説明
	る場合は、[プロセス定義] を選択します <sys_pd_process_definition>。
Playbook record (プレイブックレコード)	この構成を特定のプレイブックに制限するプレイブックレコード。[プレイブックテーブル] フィールドに表示されるテーブルからレコードを選択します。たとえば、特定のプロセス定義を選択します。
SLA configuration (SLA 構成)	アクティビティは、アクティビティに関連付けられたタスク レコードの SLA タイマーを表示するように構成できます。この場合に表示する正しい SLA を選択するために使用する SLA 設定レコードを指定します。SLA 構成が選択されていない場合は、最初に違反した SLA が使用されます。 [SLA configuration (SLA 構成)] には次の選択肢があります。 ◦ Do not show SLA timer (SLA タイマーを非表示) ◦ Incident Response and Resolution Team (インシデントレスポンスと解決チーム) ◦ Show SLA that will breach first (最初に違反する SLA を表示)
Inaccessible Data Visibility (アクセスできないデータの可視化)	ログインしているユーザーがアクセスできないデータまたはアクティビティを非表示にするオプション。
Pending Item Visibility (処理待ちアイテムの可視化)	まだトリガーされていないアクティビティまたはステージを非表示にするオプション。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
追加の プレイブックアクティビティの上書きを設定します。

カスタムプレイブックアクティビティ **UI** を作成

プレイブックアクティビティのカスタムアクティビティ UI をビルドします。

プレイブックアクティビティのデフォルトのユーザーエクスペリエンスを上書きする UI ビルダー を使用して、独自のアクティビティ UI を作成します。 UI ビルダー 、カスタムアクティビティ UI をビルドおよび更新するためのローコード環境を提供します。複数の UI ビルダー コンポーネントを 1 つのプレイブックアクティビティに結合できます。 UI ビルダー では、カスタマイズ可能なテンプレートとしてすぐに利用可能なアクティビティ UI を使用します。

UI ビルダーを使用して、プレイブックエクスペリエンス内のアクティビティのユーザーエクスペリエンスをカスタマイズします。UI ビルダーでは、次の操作を実行できます。

- カードのシェルを含む空の UI テンプレートから新しいアクティビティをビルドします。
- カードのシェル内のコンテンツを含む既存の UI テンプレートから新しいアクティビティをビルドします。

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

自動翻訳

- プレイブックアクティビティエクスペリエンスのプロパティをデータバインディングのあるコンポーネントにマッピングします。
- どのアクティビティ UI をどのアクティビティで使用するかを指定するためのルールを定義します。
- 基盤となるプロセスの実行中に、アクティビティエクスペリエンスプロパティへのリアルタイムの変更を反映します。

プレイブックのカスタムアクティビティ UI を作成する

プレイブックアクティビティの UI ビルダー 内にカスタムアクティビティ UI を作成します。

始める前に

必要なロール：playbook admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティ **UI**.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

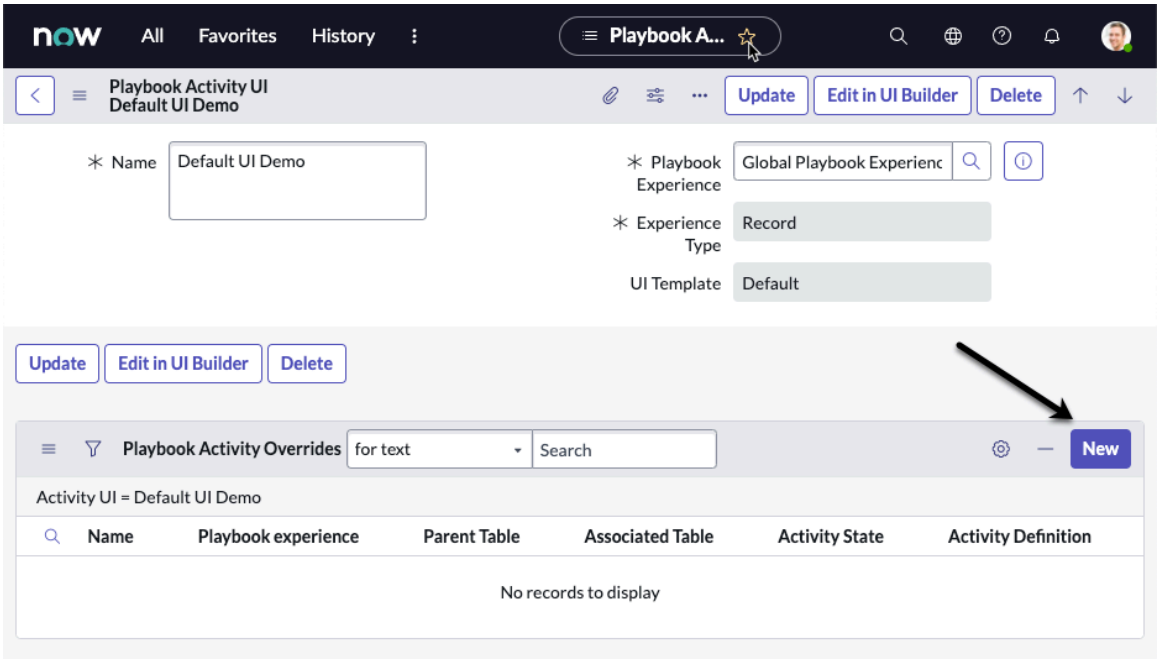
プレイブックアクティビティ **UI** フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	アクティビティ UI の名前。
プレイブックエクスペリエンス	アクティビティ UI を使用するプレイブックエクスペリエンスを選択します。[グローバルプレイブックエクスペリエンス] を選択して、アクティビティ UI をすべてのプレイブックエクスペリエンスで使用できるようにします。
エクスペリエンスタイプ	アクティビティ UI に適用するエクスペリエンスタイプを選択します。エクスペリエンスタイプの詳細については、「エクスペリエンスタイプ」を参照してください。
UI テンプレート	アクティビティ UI 用にクローンを作成する UI テンプレートを選択します。UI テンプレートが選択されていない場合は、 空白 のテンプレートが適用されます。アクティビティ UI エクスペリエンスタイプとは異なるエクスペリエンスタイプの UI テンプレートを選択した場合、追加の変更がないと完全な互換性がない可能性があります。

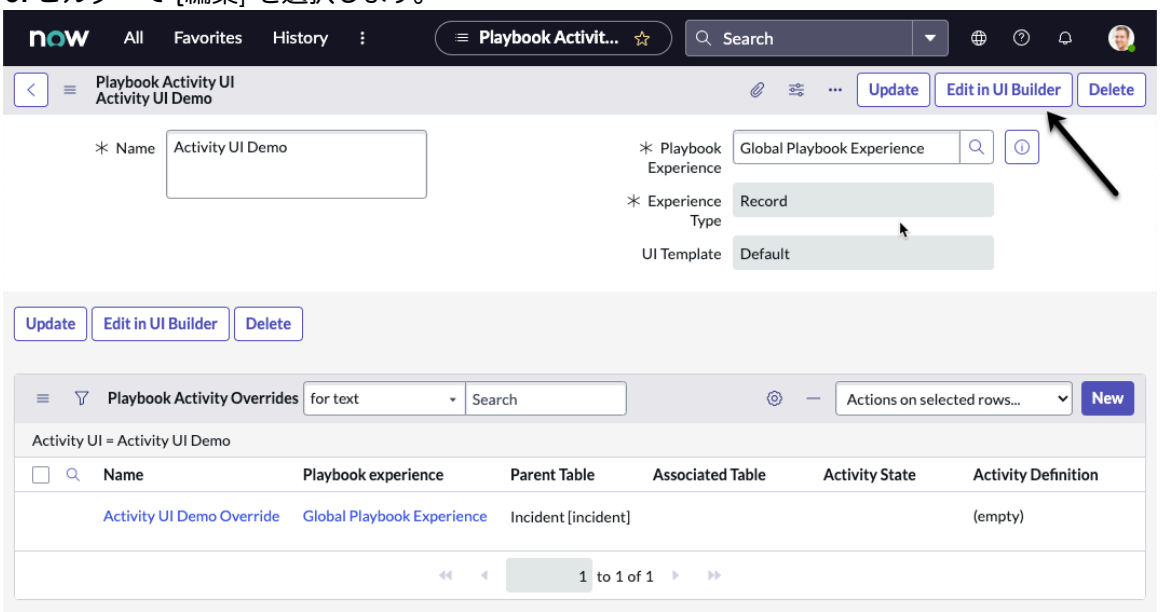
4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. 作成したアクティビティ UI をリストから選択します。
6. [プレイブックアクティビティの上書き] テーブルで [新規] を選択します。

自動翻訳

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



7. アクティビティ上書きフォームに入力して、アクティビティ UI がデフォルトアクティビティ UI を上書きするタイミングを指定します。
詳細については、「Playbook アクティビティの上書きのセットアップ」を参照してください。
8. **UI** ビルダーで [編集] を選択します。

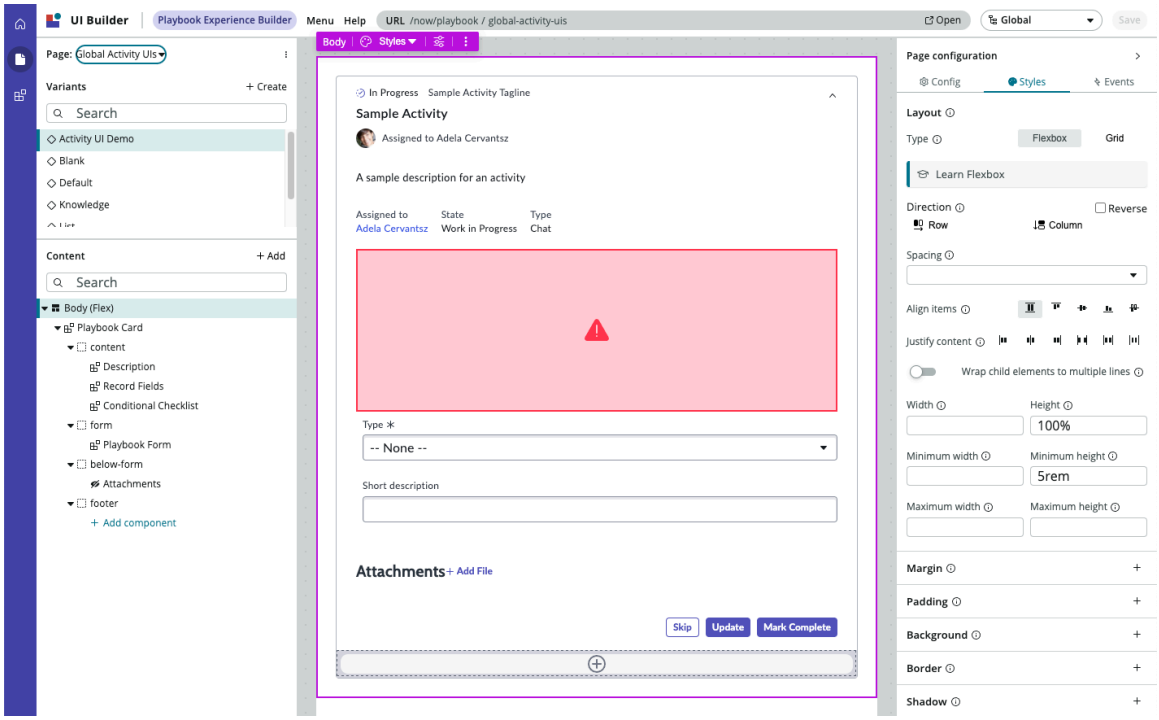


タスクの結果

UI ビルダー が新しいタブで開き、アクティビティ UI が表示されます。UI ビルダーを使用してカスタムアクティビティ UI を変更します。詳細については、「UI Builder」を参照してください。

自動翻訳

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



を使用したアクティビティ **UI** の構成 **UI** ビルダー

アクティビティ UI は、次の方法で UI ビルダー でカスタマイズできます。

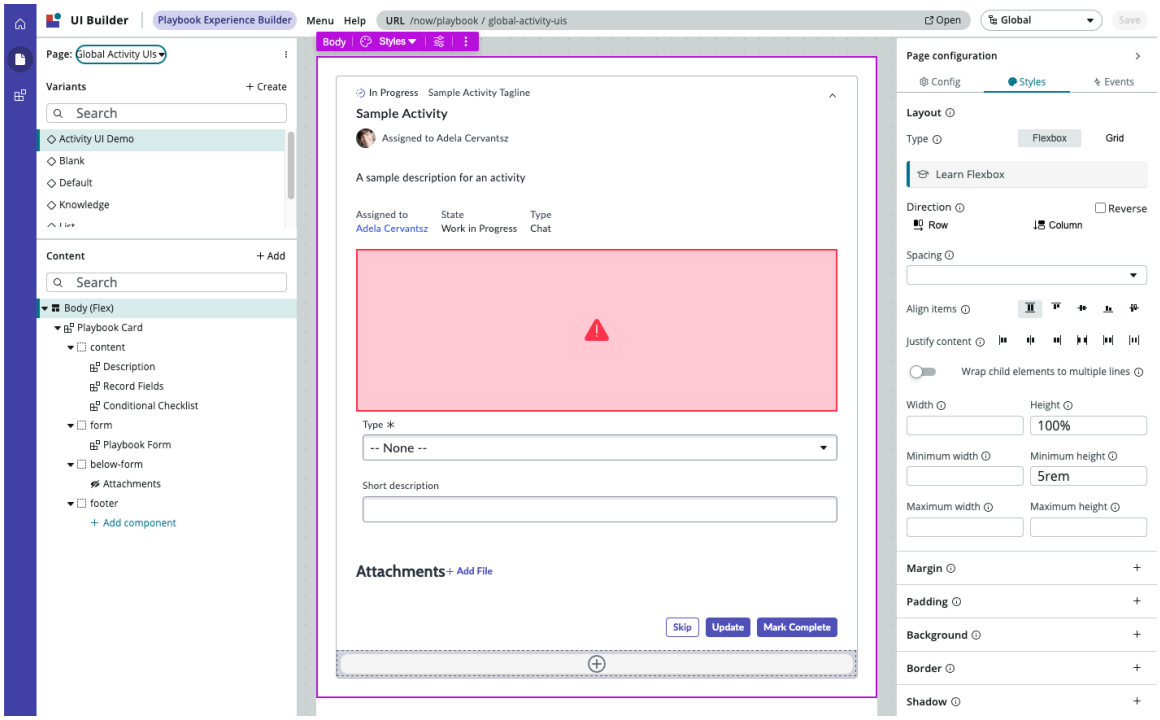
での **UI** テンプレートの使用 **UI** ビルダー

アクティビティ UI は、カスタムアクティビティ UI の作成時に選択した UI テンプレートとして UI ビルダーで開きます。各 UI テンプレートには、 UI ビルダー内でカスタマイズできる事前設定されたコンポーネントが含まれています。たとえば、デフォルトのアクティビティ UI には、次のサポートが含まれています。

- リッチテキストの説明
- [Record Fields (レコードフィールド)] の積み重ねられたラベルと値のペア
- チェックリスト ([Show Checklist (チェックリストの表示)] エクスペリエンスプロパティが選択されていることが条件)
- フォーム
- 添付ファイル
- フッター

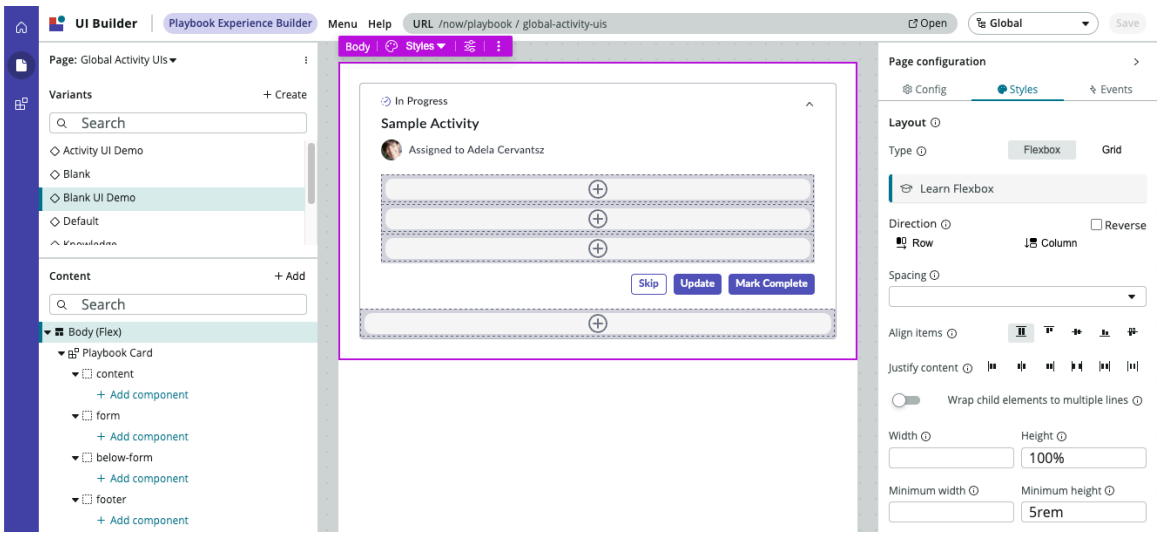
自動翻訳

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



UI テンプレートを選択しなかった場合は、カードの外部シェルを含む空白のプレイブックカードが表示されます UI ビルダー 。空のテンプレートを含むすべてのテンプレートには、次のものが含まれます。

- アクティビティラベル
- アクティビティステータス
- SLA タイマー
- フッター
- 宣言アクション



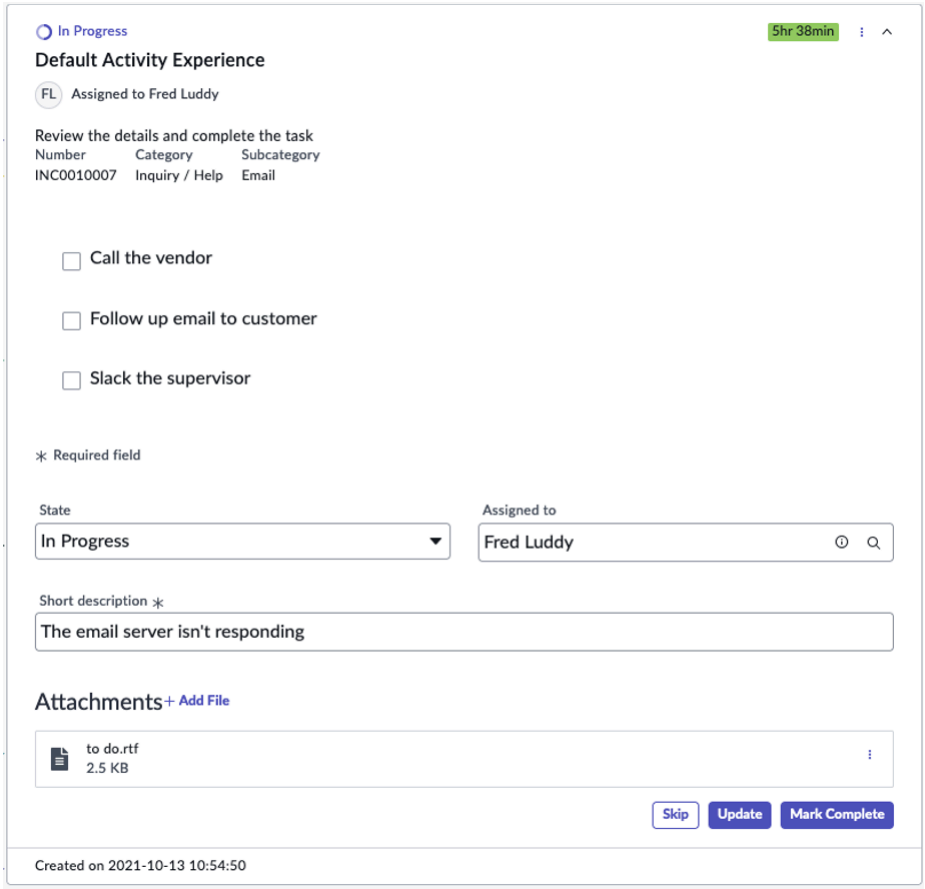
すぐに利用可能なアクティビティ UI

プレイブックには、次のアクティビティ UI が含まれています。

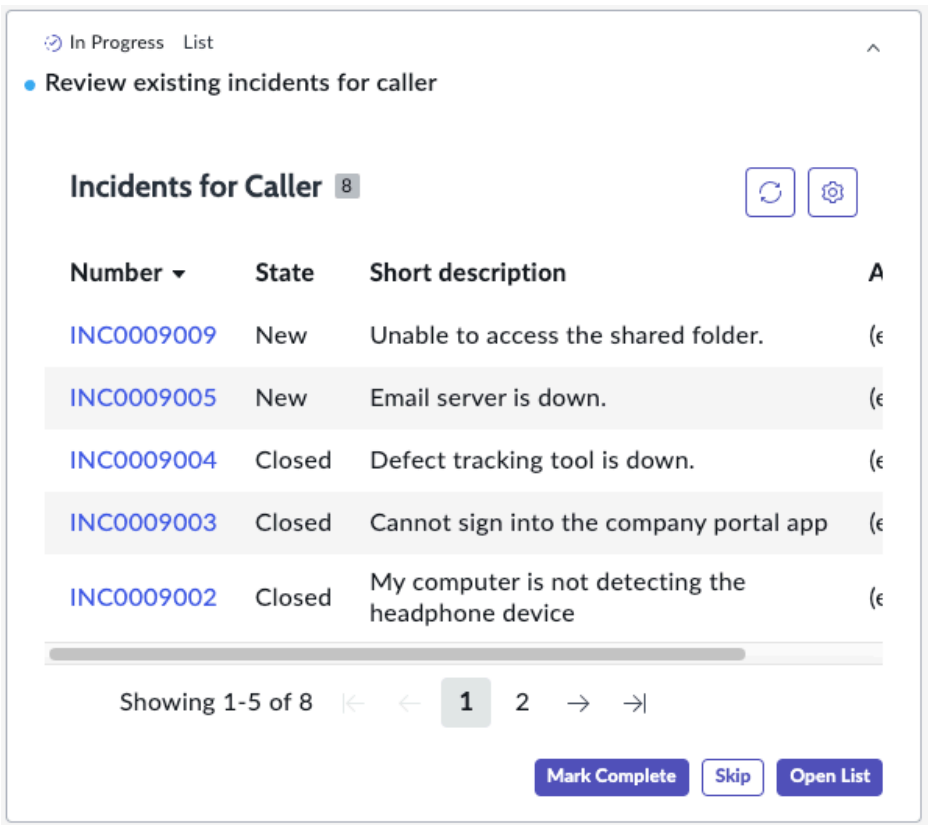
デフォルト

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

自動翻訳



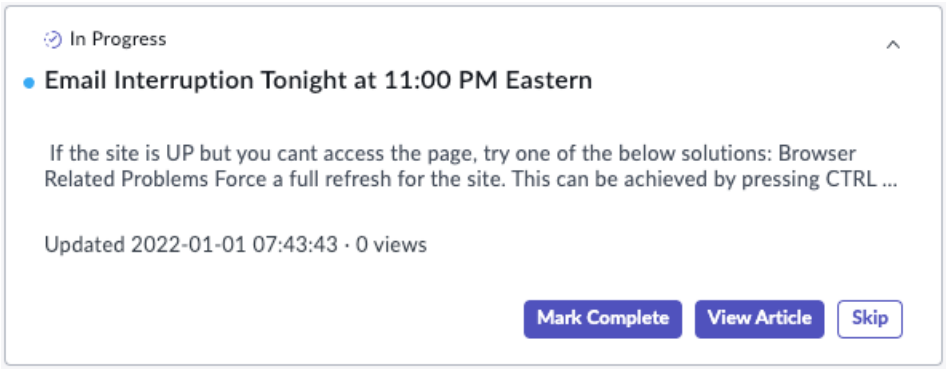
リスト



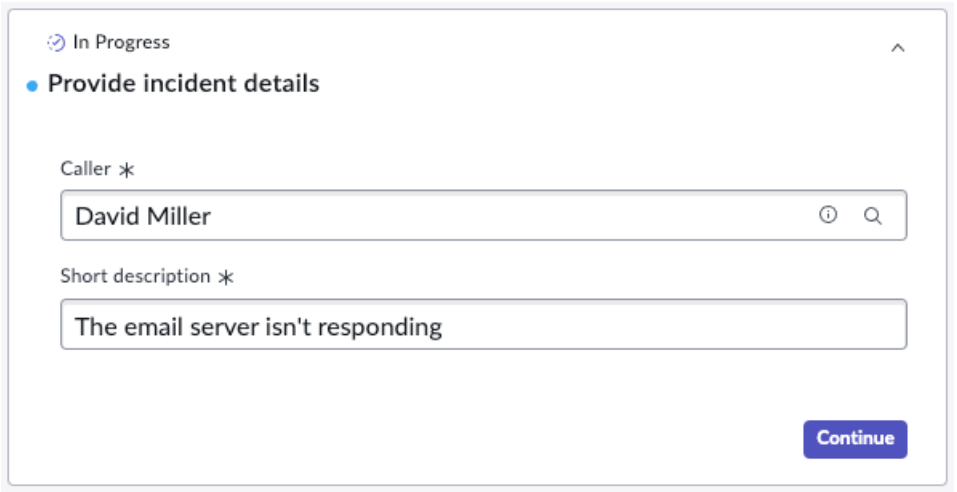
ナレッジ

自動翻訳

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



レコードジェネレータ



アクティビティ UI にコンテンツを追加する

[コンテンツ] パネルには、アクティビティ UI のコンポーネントが表示されます。すべてのアクティビティ UI には、アクティビティ UI 全体をラップする最も外側のコンポーネントとしてプレイブックカードコンポーネントが含まれています。

どのプレイブックカードスロットにもコンポーネントを追加できます。

プレイブックカードスロット	説明
コンテンツ	プレイブックカードに表示する一般的なコンテンツを追加します。
フォーム	フォームスロットは、プレイブックフォームコンポーネント用に予約されています。フォームが大きすぎてプレイブックカード内に収まらない場合、モーダルにフォームが表示される
フォームの下	フォームの下に表示するコンテンツを追加します。
フッター	カードフッターに表示するコンテンツを追加します。

自動翻訳

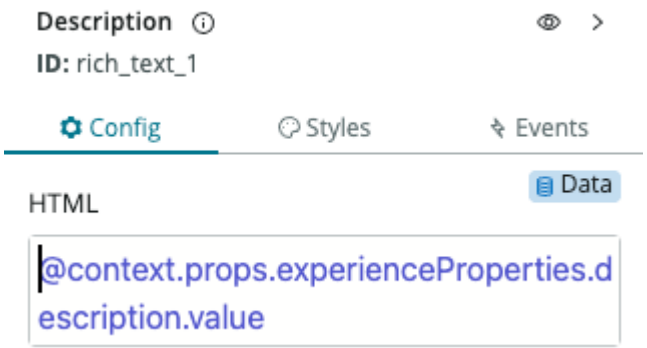
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ UI にデータをバインドする

UI ビルダー でデータバインディングを使用して、プレイブックエクスペリエンスプロパティをアクティビティ UI にバインドします。これらのプレイブックエクスペリエンスデータリソースは、アクティビティ UI のコンポーネントにデータを動的に公開します。

各アクティビティ UI には、実行時に プロセスオートメーションデザイナーによってアクティビティに渡されるエクスペリエンスプロパティのコレクションを定義するエクスペリエンスタイプがあります。たとえば、レコードエクスペリエンスタイプには、プレイブックアクティビティに表示されるフォームを決定するフォームビューエクスペリエンスプロパティが含まれます。

データバインディングは、UI ビルダーの構成パネルの [構成] タブにありま



す。

たとえば、このリッチテキストコンポーネントの HTML プロパティは、説明エクスペリエンスプロパティにバインドされます。データバインディングの形式は、**@context.props.experienceProperties.description.value** です。説明エクスペリエンスのプロパティが変更されると、このコンポーネントはその新しい値を反映するように更新されます。

UI ビルダー 入力時にオートコンプリート値が表示され、適切なエクスペリエンスプロパティに誘導されます。アクティビティ UI に選択したエクスペリエンスタイプに一致するようにオートコンプリート UI ビルダー エクスペリエンスプロパティ。エクスペリエンスプロパティがエクスペリエンスタイプに追加されると、自動的に表示されます。

experienceProperties に加えて、@context.props オブジェクトには、バインドできるその他の有用なデータ (activityState や parentTable など) が含まれています。@context.props と入力して、利用可能なものを確認します。

UI ビルダー のデータバインディングの詳細については、「UI ビルダーのデータリソース」を参照してください。

内でのカスタムアクティビティ UI のプレビュー UI ビルダー

UI ビルダーでカスタムアクティビティ UI をプレビューします。サンプルデータを提供して、実行中のプレイブックでコンポーネントがどのように表示されるかをプレビューできます。

始める前に
必要なロール:プレイブックアドミンまたはアクティビティ作成者

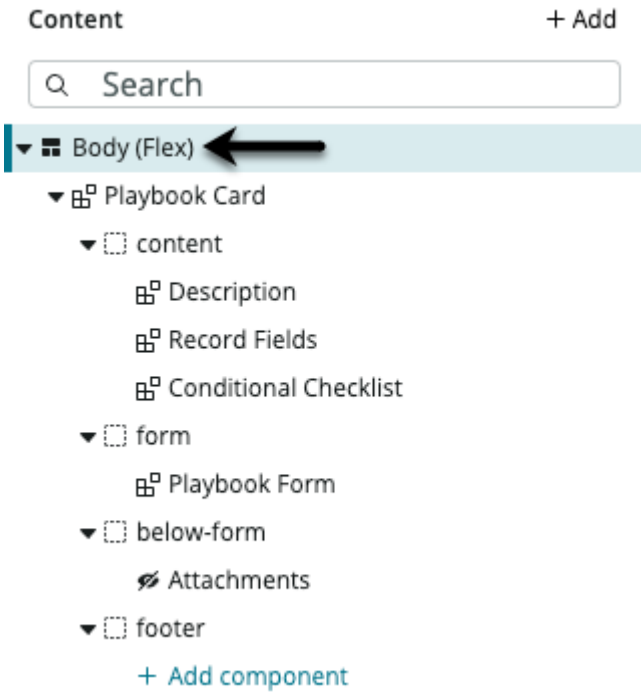
このタスクについて
UI ビルダー で作成したアクティビティ UI をプレビューします。サンプルデータを変更して、実行中のプレイブックでアクティビティがどのように表示されるかをプレビューします。このタスクの構成パネルで行った変更は、ランタイムのアクティビティ UI には影響しません。UI ビルダー内のプレビューにのみ影響します。各エクスペリエンスプロパティの実行時のデフォルト値は、エクスペリエンスプロパティの作成時に設定されます。

自動翻訳

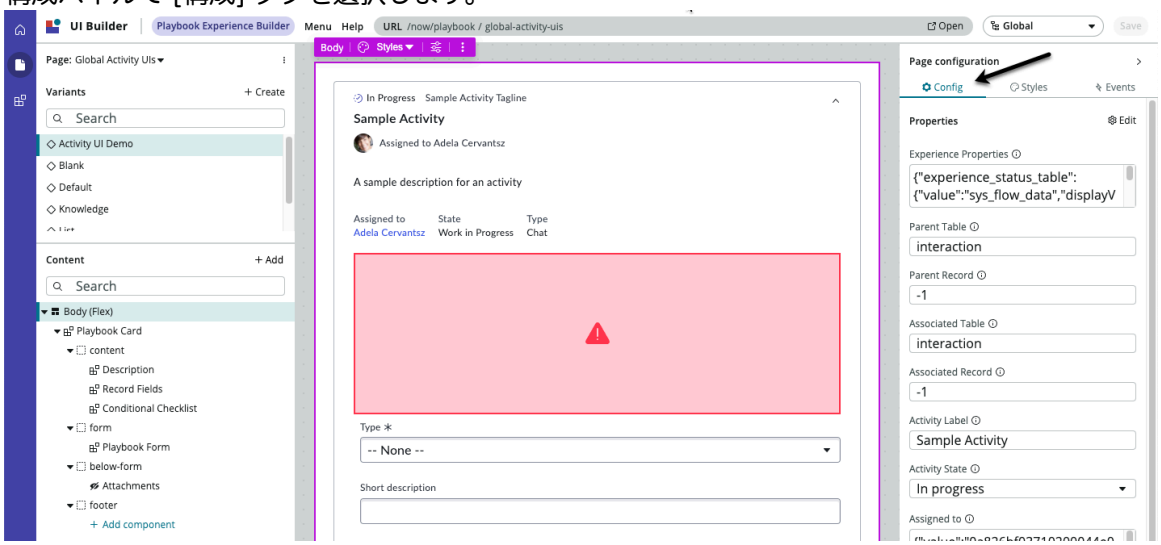
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > アクティビティ **UI**.
2. プレビューするアクティビティ UI を選択します。
3. **UI** ビルダーで [編集] を選択します。
4. コンテンツパネルで [本文] を選択します。



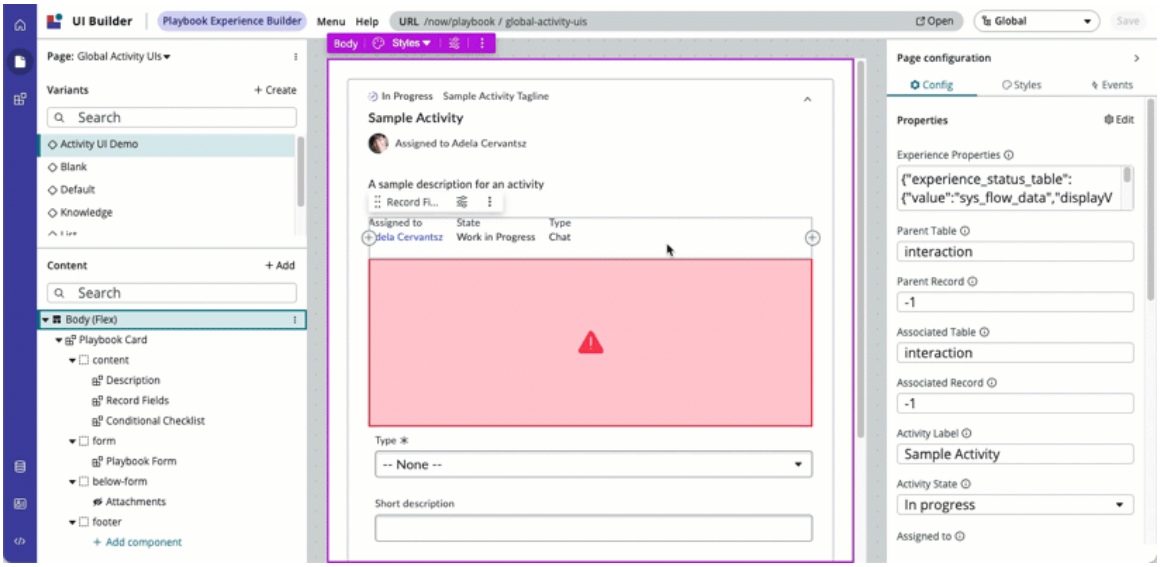
5. 構成パネルで [構成] タブを選択します。



6. [エクスペリエンスのプロパティ] フィールドで [編集] を選択します。
   エクスペリエンスプロパティは、 プロセスオートメーションデザイナー が実行時に提供するコンテンツを定義します。提供されているサンプルデータを変更して、アクティビティ UI をプレビューできます。このデータをカスタマイズしても、実行中のプレイブックでのアクティビティ UI の表示内容には影響しません。
7. エクスペリエンスプロパティ JSON を編集します。
8. [適用] を選択します。

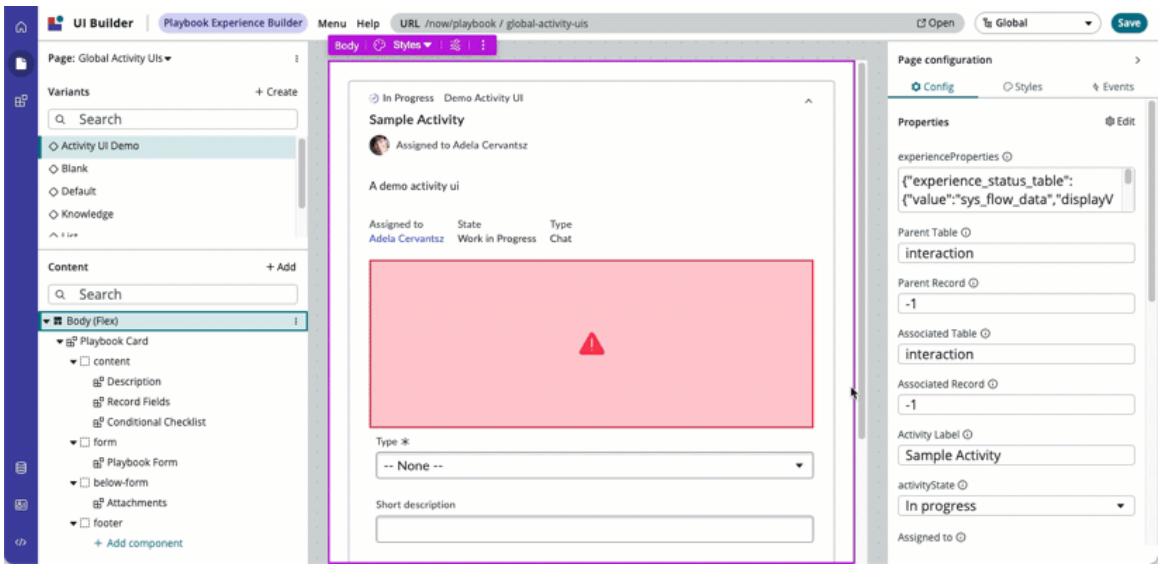
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



9. [構成] タブの他のプロパティを変更して、アクティビティ UI をカスタマイズできます。

   たとえば、 **activityState** を変更して、保留中または完了ステータスのアクティビティをプレビューできま



す。

10. [**Save** (保存)] をクリックする。

タスクの結果
UI ビルダーには、[構成] タブで行った変更が表示されます。

Playbook アクティビティの上書きのセットアップ

グローバルプレイブックエクスペリエンスによって定義された上書きを拡張または置換する追加のアクティビティの上書きを作成します。プレイブックアクティビティの上書きを使用すると、プレイブック内の個々のアクティビティのデフォルト表示動作を上書きできます。

始める前に
必要なロール:playbook_experience admin

このタスクについて
一連の条件を指定した後、UI を上書きできます。この上書きにより、特定のプレイブックエクスペリエンスのプレイブックに一致するアクティビティを表示するために使用されるデフォルトの優先順位付けステータス、必要なロール、および UI コンポーネントを変更できます。デフォルトでは、グローバルプレイブックエクスペリエンスに対して定義されたすべてのアクティビティの上書きが使用

自動翻訳

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

されます。これらのレコードをプレイブックエクスペリエンスの独自のレコードで拡張または上書きできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. [プレイブックエクスペリエンス] を選択します。
3. [アクティビティの上書き] 関連リストをクリックします。
4. [**New**] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックアクティビティの上書きフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	アクティビティ上書きの名前。
順序	このプレイブックエクスペリエンスで、このアクティビティの優先が他の一致する優先よりも優先されるかを決定する整数。数値が小さいほど、他の上書きよりも選択される可能性が高くなります。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
アプリケーション	アクティビティ上書きのアプリケーション。
[Active (アクティブ)]	チェックボックスをオンにすると、上書きが有効になります。
Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス)	このアクティビティの上書きに関連付けられたプレイブックエクスペリエンス。このフィールドは、[プレイブックエクスペリエンス] フォームから構成を作成すると自動的に入力されます。
説明	アクティビティ上書きの説明。この説明は [プレイブックアクティビティの上書き] リストに表示され、フォームにコンテキストを提供します。
エクスペリエンスタイプ	上書きするアクティビティのタイプを選択します。 検索アイコン ( ) をクリックしてアクティビティタイプを選択するか、[アクティビティタイプ] フォームの [新規] をクリックして新しいアクティビティタイプを作成します。

6. [適用時期] タブをクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。
このフォームでは、この上書きを適用するアクティビティを指定できます。

自動翻訳

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

[When to apply (適用するタイミング)] フォーム

フィールド	説明
親テーブル	レコードの親テーブル。プレイブックをトリガーした入力レコードのテーブルと一致します。
親テーブルの条件	プレイブックをトリガーした親レコードに対して評価される条件。
アクティビティステータス	「処理中」などの特定のアクティビティ状況と照合します
関連テーブル	アクティビティに関連付けられたテーブル。
関連レコード条件	アクティビティの関連レコードに対して評価される条件。
エクスペリエンスプロパティの条件	アクティビティのプロパティに対して評価され、[タイプ] フィールドの選択によって定義された条件。
アクティビティ定義	このアクティビティ上書きが適用されるアクティビティ定義を選択します。

8. [上書き対象] タブをクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。
このフォームでは、上書きする動作を指定できます。

[What to override (上書き対象)] フォーム

フィールド	説明
UI	プレイブックで一致するアクティビティをレンダリングするために使用される UI コンポーネント。UI コンポーネントが選択されていない場合は、デフォルトの UI が使用されます。
アクティビティ UI	デフォルト UI を上書きするアクティビティ UI を選択します。
優先順位付け	一致するアクティビティに優先順位を付けるオプション。[なし]、[はい]、または [いいえ] を選択します。[なし] を選択すると、アクティビティは進行中に優先されます。ステージ内の優先順位付けされた最初のアクティビティは、デフォルトで展開されます。同じステージにある他のすべての優先順位付けされたアクティビティは、折りたたむと青い点が付きます。ステージナビゲーションのバッジには、各ステージの優先順位付けされたアクティビティの数が表示されます。
必要なロール	上書き基準に一致するアクティビティを表示するために必要なロール。プレイブックでアクティビティを表示するために、ユーザーがリストされているロールのすべてを持っている必要があるか、またはいずれかを持っている必要が

自動翻訳

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

フィールド	説明
	あるかを指定します。ロールがリストされていない場合は、すべてのユーザーがプレイブック内のアクティビティを表示できます。 **注:** ユーザーは、プレイブックをトリガーした入力レコードに対する読み取りアクセス権を持っている場合にのみ、プレイブックを表示できます。

10. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
プレイブックアクションを定義します。

プレイブックレコードジェネレーター

プレイブックレコードジェネレーターを使用して、プレイブックエクスペリエンスを使ったレコード作成プロセスをガイドします。

プロセスオートメーションデザイナー では、プロセスを開始する前にレコードを作成または更新する必要があります。プレイブックレコードジェネレーターを使用すると、ユーザーが Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス) を使用して新しいレコードを作成できます。その後、ユーザーが新しいレコードタブを開いたときに標準の新しいレコードフォームの代わりにレコードジェネレータープレイブックエクスペリエンスコンポーネントを表示するようにワークスペースまたは UI ビルダー ページを構成できます。

プレイブックレコードジェネレーターは、プロセスオートメーションデザイナー で作成済みの指定されたプロセス定義における最初のステップとして、レコードジェネレーターアクティビティを挿入します。このレコードジェネレーターアクティビティには、新しいレコードフォームが含まれています。ユーザーがフォームを送信すると、新しく作成されたレコードにリダイレクトされます。このレコードには実行中のプロセスが含まれています。実行中のプロセスにより、残りのレコード作成がガイドされます。新しいレコードフォームが送信された後にプロセス定義が実行されていない場合、プレイブックでは、レコードの作成前にユーザーに表示されたプロセス定義が手動でトリガーされます。ユーザーは、レコードが作成される前後は Playbook Experience (プレイブックエクスペリエンス) 内にとどまり、シームレスなガイド付きレコード作成エクスペリエンスに備えることができます。

管理者は、レコードジェネレーターアクティビティの名前、フォームビュー、およびレコードが作成される前にユーザーに表示されるプロセス定義を指定できます。必要に応じてフォームの送信に使用する宣言アクションを構成することもできます。

プレイブックレコードジェネレーターをセットアップする

プレイブックレコードジェネレーターを使用して、レコードが作成される前にプロセスを表示します。

始める前に
必要なロール：playbook admin

このタスクについて
プレイブックレコードジェネレーターを使用し、プレイブックを使用してレコードを作成します。エージェントは、プレイブックを表示する前にレコードを作成する必要がなくなりました。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > レコードジェネレータ
2. [**New**] をクリックします。

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

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスレコードジェネレーター

フィールド	説明
テーブル	新しいレコードページでレコードジェネレーターエントリを使用する必要があるテーブルを選択します。
プロセス定義	レコードが作成される前に表示するプロセス定義を選択します。すべてのアクティビティが保留中としてマークされます。レコードの作成後にプロセスが実行されていない場合、プレイブックはこのプロセス定義を手動でトリガーします。
Create Record Activity Name (レコード作成アクティビティ名)	指定されたプロセス定義内の最初のステップとして挿入されたレコードジェネレーターアクティビティに表示する名前を入力します。
[Active (アクティブ)]	レコードジェネレーターをアクティブ化するオプション。
順序	プレイブックエクスペリエンス内の他のアクティビティとの関連でこの構成の優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他の構成よりも選択される可能性が高くなります。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
Create Record Form View (レコードフォームビューの作成)	挿入されたアクティビティ内に埋め込まれた新しいレコードフォームのフォームビューを選択します。
テンプレートフィールド	新規レコードフォームに事前入力できるオプションのフィールド値。

4. **[Submit** (送信)] をクリックします。

次のタスク

新しい宣言アクションを作成することで、プレイブックレコードジェネレーターに関連付けられた [続行] ボタンを独自のカスタム条件、ラベル、色分けで上書きできます。グローバルプレイブックエクスペリエンスに関連付けられた宣言アクションと同じ名前を使用し、それをカスタムプレイブックエクスペリエンスに関連付けます。詳細については、「カスタムプレイブックアクション」を参照してください。

プレイブックのプレビュー

非本番環境内でリアルタイムにプレイブックをプレビューします。

始める前に

必要なロール:pd_author、pd_operator、pd_trigger_author、pd_content_author、pd_shared.admin、playbook.admin、または playbook_experience.admin

このタスクについて

プレイブックプレビューを使用して、 プロセスオートメーションデザイナー または HR ライフサイクルイベント で作成された次のようなプロセスをテストします。

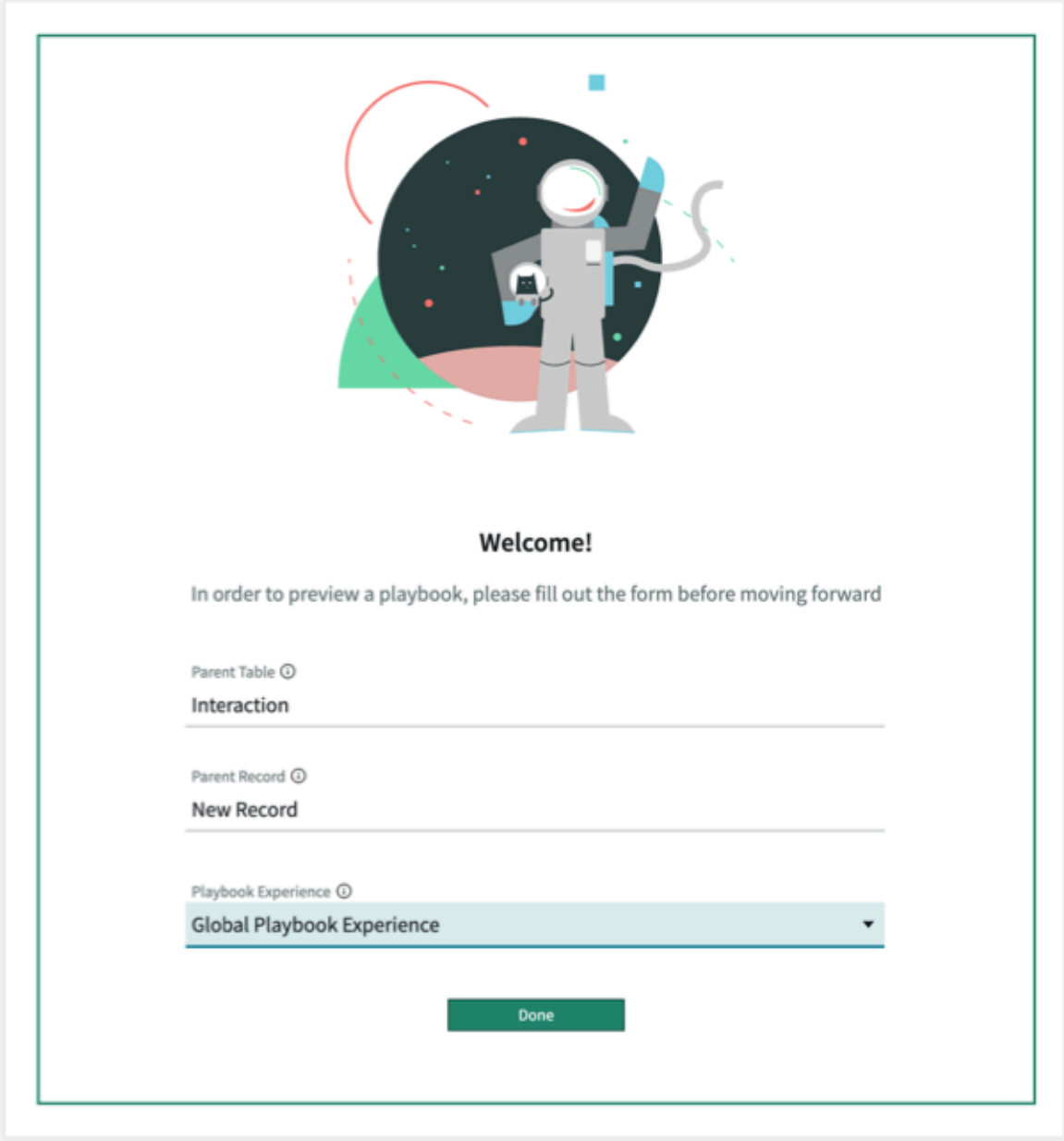
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- アクティビティ定義
- 宣言アクション
- レコードジェネレーター構成
- プレイブックエクスペリエンスの構成
- アクティビティ上書き

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックプレビュー.
2. 新しいブラウザータブが開きます。

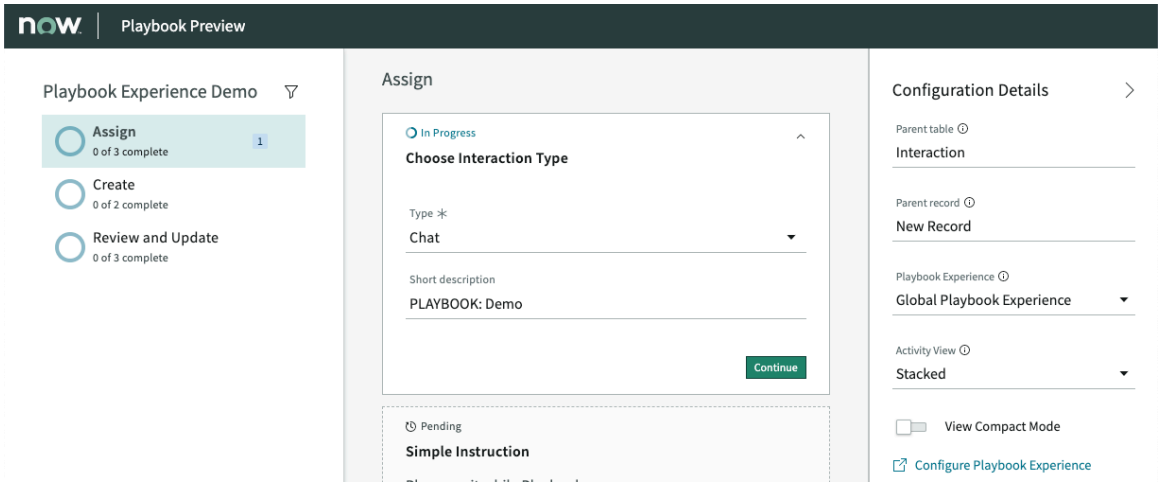


3. 親テーブルを選択します。
4. 親レコードを選択します。
   既存のレコードまたは 新規レコード を選択して、現在選択されているテーブルでプレイブックレコードジェネレータープロセスをプレビューできます。
5. プレイブックエクスペリエンスを選択します。

自動翻訳

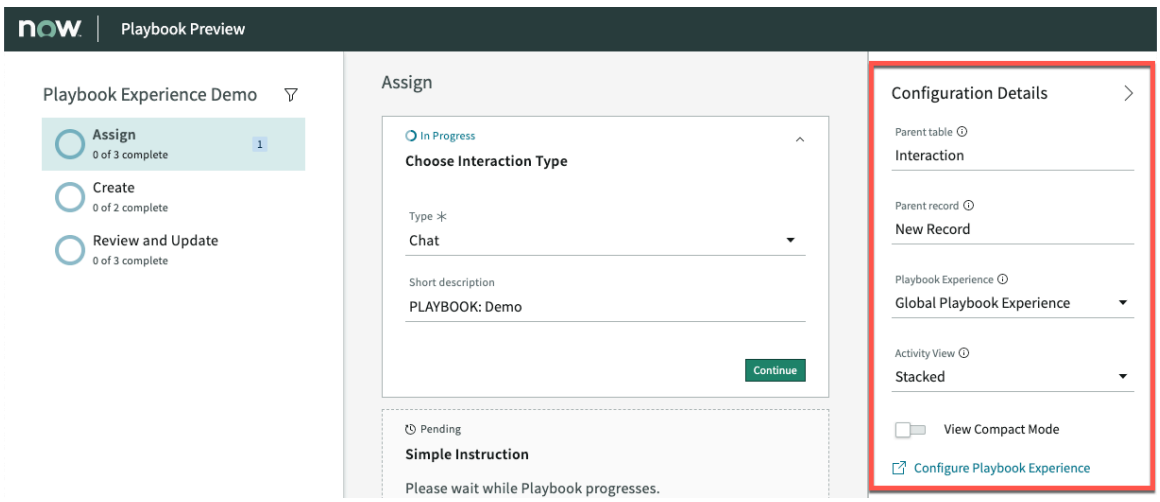
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [完了] をクリックします。
7. プレイブックのプレビューが表示されます。



プレイブックプレビュー構成の詳細

構成の詳細のサイドパネルを使用して、プレイブックプレビューでプレイブックをカスタマイズします。



[プレイブックプレビュー構成の詳細] サイドパネルでは、プレイブックのプレビューを変更できます。次のオプションから選択できます。

- 親テーブル:プレイブックを表示するレコードを含む親テーブルを選択します。
- 親レコード:親レコードまたは新規レコードを選択します
- プレイブックエクスペリエンス:プレイブックエクスペリエンスを選択します
- アクティビティビュー:スタックビューまたは集中ビューを選択します
- [コンパクトモードを表示]:コンパクトモードでプレイブックをプレビューするオプション。

プレイブックプレビュー構成の詳細サイドバーは、プレイブックをプレビューするときに自動的に公開されます。サイドバーの右上にある矢印をクリックすると、サイドバーを非表示にできます。サイドバーが公開されていない場合は、歯車アイコンをクリックして構成の詳細サイドバーを開きます。

プレイブックプレビュー URL は、構成の詳細サイドパネルで変更が行われると更新されます。プレイブックのプレビューをブックマークして、将来特定の構成に簡単にアクセスできます。

自動翻訳

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

カスタムプレイブックアクション

ボタン、ドロップダウン、リストアイテム、およびクリック可能なアイコンを追加する条件を設定して、プレイブックのインタラクションをカスタマイズします。このカスタマイズにより、すべてのプレイブックエクスペリエンスでフォームを送信したり、レコードを開いたり、アクティビティを完了およびスキップしたりできます。

概要

プレイブックアクションは、トリガーされたときにサーバースクリプトを実行したり、クライアントアクションをディスパッチしたり、UI コンポーネントをレンダリングしたりできます。サーバー スクリプトを実行すると、現在の変数がアクティビティの関連レコードに関連付けられます。クライアントアクションで UI ビルダー 内でイベントをトリガーする場合は、「プレイブックの UXF クライアントアクションの構成」を参照してください。

フローデータレコード (sys_flow_data) は、アクションサーバースクリプトを介してフローの構成を制御する関連レコードとしてよく使用されます。これらのサーバースクリプトでは、フローのステータスを完了またはスキップに設定できるため、エージェントはフロー内のロジックに直接影響を与えることができます。

フローデータレコードは、エージェントからユーザーデータを収集してフロー内で使用することもできます。

関連レコードは任意のテーブルに関連付けることができます。これらのデフォルトアクション以外の独自のアクションを定義して、必要なビジネスプロセスワークフローロジックを実現できます。

[フォームフィールドが必要] チェックボックスをオンにすると、サーバー以外のスクリプトアクションで保存機能を有効にすることができます。[保存してすぐに保存] 機能を備えたアクションは、フォームを送信し、クライアントスクリプトとビジネスルールの検証を実行し、レコードが正常に保存されたときにアクションを実行します。検証ルールまたはビジネスルールによってレコードの保存が妨げられた場合、アクションは実行されません。デフォルトでは、フォームを送信する **sysverb_ws_save** UI アクションがトリガーされますが、クライアントアクションペイロードの **uiActionName** プロパティに別の UI アクションを指定することで上書きできます。

デフォルトのアクション

プレイブックでは、次のデフォルトアクションがサポートされています。

アクション名	説明
スキップ skip_instructional	説明プロセスステップをスキップします
スキップ skip_email	メール送信をスキップします
スキップ skip_knowledge	ナレッジプロセスのステップをスキップします
スキップ skip_update	レコード更新プロセスのステップをスキップします
スキップ skip_list	リストプロセスステップをスキップします

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

アクション名	説明
スキップ skip_create	レコードプロセスの作成ステップをスキップします
完了としてマーク complete_activity	アクティビティを完了としてマーク
レコードの作成 create_record	新規レコードフォームから新規レコードを作成する
メール送信 send_email	メールを送信するようにプロセスの自動化を通知します
再開する restart_activity	アクティビティを再開します
スキップ skip_activity	エクスペリエンスステータスレコードを使用するアクティビティをスキップ済みとしてマークします。
レコードの表示 レコードの表示	現在のレコードを表示
保存します save_record	現在のレコードを保存
承認者の表示 プレイブックビュー承認者	このレコードの承認者を表示
完了としてマーク mark_complete_knowledge	ナレッジプロセスステップを完了としてマークします
完了としてマーク mark_complete_instructional	説明プロセスステップを完了としてマークします
完了としてマーク mark_complete_list	リストプロセスステップを完了としてマークします
完了としてマーク mark_complete	現在のプロセスを完了としてマークします
完了としてマーク save_and_complete_activity	現在のレコードを保存し、プロセスを完了としてマークします

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

プレイブックアクションのカスタマイズ

フォーム、条件、スクリプト、コンポーネント、またはクライアントアクションを使用して、プレイブックアクションをカスタマイズします。このカスタマイズにより、ユーザーはフォームを送信したり、レコードを開いたり、アクティビティを完了してスキップしたりできます。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

このタスクについて

- デフォルトのアクションは編集できません。これらのアクションは読み取り専用として表示されます。
- アクションは 1 つのレコードに対してのみ操作できます。

手順

1. アクションを作成し、詳細を指定します。

   a. 次のように移動する。 プレイブックエクスペリエンス > アクション プレイブックアクション、ステージアクション、または アクティビティアクション。

   b. アクションのアサインを選択するか、[新規] をクリックして新しいアクションアサインを作成します。

   > 注: デフォルトのアクションのリストについては、「プレイブックアクション」を参照してください。

   c. フォームのフィールドに入力します。

   アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。アクションのアサインは、同じ名前の他のアクションを上書きします。
実装方法	実装されるアクションのタイプ。[UI Component (UI コンポーネント)] など。
UI コンポーネントを指定	[実装方法] フィールドが [UI コンポーネント] に設定されている場合、このフィールドはアクションがトリガーされたときに表示される UI コンポーネントを指定します。
ツールヒント	エージェントがボタンまたはアイコンにカーソルを合わせると表示されるテキスト。
アイコン	アクティビティカードに表示されるアイコン。
レンダリングモード	プレイブックカードのレンダリングモード。プレイブックカードでのアクションのレンダリング方法を指定します。ボタン、 ヘッダー

自動翻訳

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

フィールド	説明
	ドロップダウン、または ヘッダーアイコンを選択します。
ボタンタイプ	プレイブック UI に表示されるボタンタイプ。[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] を選択します。
フォームフィールドが必要	アクションを続行するためにユーザーからのデータが必要であることを伝えるオプション。 このフィールドは、プレイブックエクスペリエンス UI で次の方法で使用されます。 i. アクティビティに大きすぎてカードに収まらないフォームが含まれている場合、フォームはモーダルで非表示になります。 ii. アクティビティにフォームが含まれていても、フォームフィールドを必要とするアクションがない場合、フォームは表示されません。代わりに、フォーム上のフィールドは、ラベルと値のペアのスタックされたコレクションとして表示されます。 このフィールドは、カスタムアクティビティレンダラーを作成することで上書きできます。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	プレイブックアクションが関連付けられているワークスペース。たとえば、 ServiceNow® ITSM や HR などです。 注: このフィールドは必須ではありません。
テーブル	この関連付けられたテーブルを持つアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
ビュー	このアクションをこのフォームビューのアクティビティに制限するフィールド。
[Active (アクティブ)]	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。

2. アクションの条件を設定します。

自動翻訳

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

a. [条件] タブをクリックします。

b. フォームのフィールドに入力します。

[条件] フォーム

フィールド	説明
スクリプト条件	アクションのアサインのスクリプト条件。「sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordCon と入力します。このスクリプトを使用すると、レコードがプロセスの実行をトリガーした場合にのみプレイブックを表示できます。 注: 複数の結合を含むクエリを追加すると、パフォーマンスが低下する可能性があります。
クライアント条件	ユースケースに基づいて競合を制限する条件を選択します。
レコード条件	ユースケースに基づいて競合を制限する条件を選択します。
必要なロール	プレイブックへのアクセスを制限するロール。
作成アクセス権が必要	作成アクセス権を要求するオプション。
読み取りアクセス権が必要	読み取りアクセス権を要求するオプション。
書き込みアクセスが必要	書き込みアクセスを要求するオプション。
削除アクセス権が必要	削除アクセス権を要求するオプション。

3. [実装方法] フィールドで [サーバースクリプト] が選択されている場合は、アクションのスクリプトを入力します。
   - サーバースクリプトは、 *Current* 変数を使用してアクティビティの関連レコードを参照できます。
   - *current.update()*を呼び出すと、ユーザーがプレイブックカードの埋め込みフォームから入力した値で関連レコードが更新されます。
4. [実装方法] フィールドで [クライアントアクション] が選択されている場合は、オプションで [アクション属性] タブでペイロードマッピングを指定します。

   ペイロードマッピングを使用すると、クライアントアクションによってディスパッチされたペイロードの一部を上書きできます。たとえば、[レコードをプレビュー] クライアントアクションを使用すると、新しい [ワークスペース] タブでレコードを開くことができます。ペイロードマッピングを使用すると、フォームを開いたときに表示される関連アイテムタブを指定できます。これを行うには、 **defaultTab** を設定します。

5. [実装方法] フィールドで **[UI** コンポーネント] が選択されている場合は、オプションで [コンポーネント属性] タブでコンポーネントの属性を指定します。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

プレイブックアクションをプレイブックエクスペリエンスに適用する

デフォルトまたはカスタムのプレイブックアクションをプレイブックエクスペリエンスに適用します。

始める前に

必要なロール:playbook_experience_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス.
2. [プレイブックエクスペリエンス] を選択します。
3. [アクションマッピング] 関連リストをクリックします。
4. [**New**] をクリックします。
5. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスアクション割り当てマップ

フィールド	説明
アクションのアサイン	宣言アクションのアサインを選択
プレイブックエクスペリエンス	アクションを適用するプレイブックエクスペリエンスを選択します
アプリケーション	アクションが適用されるアプリケーション
アクティビティ定義	アクションを適用するアクティビティ定義を選択します

6. [**Submit** (送信)] を選択します。
7. 関連リンクセクションで、[プレイブックエクスペリエンスマッピング] タブを選択します。
8. プレイブックエクスペリエンスがテーブルに追加されたことを確認します。

次のタスク

プレイブックエクスペリエンスを ワークスペース と統合します。

プレイブックの **UXF** クライアントアクションの構成

UI ビルダー内で使用するプレイブック UXF クライアントアクションを作成します。

始める前に

必要なロール：admin

UXF クライアントアクションを使用して、 UI ビルダー 内でイベントをトリガーします。UXF クライアントアクションは、プレイブック、ステージ、およびアクティビティアクションで使用できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > アクション プレイブックアクション、 ステージアクション、または アクティビティアクション。
2. アクションのアサインを選択するか、[新規] をクリックして新しいアクションアサインを作成します。
3. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

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

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。アクションのアサインは、同じ名前の他のアクションを上書きします。
実装方法	**[UXF** クライアントアクション] を選択します。
クライアントアクションを指定	虫眼鏡) を選択し、 クライアントアクションを選択します。
ツールヒント	エージェントがボタンまたはアイコンにカーソルを合わせると表示されるテキスト。
アイコン	アクティビティカードに表示されるアイコン。
レンダリングモード	プレイブックカードのレンダリングモード。プレイブックカードでのアクションのレンダリング方法を指定します。ボタン、 ヘッダードロップダウン、または ヘッダーアイコンを選択します。
ボタンタイプ	プレイブック UI に表示されるボタンタイプ。[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] を選択します。
フォームフィールドが必要	アクションを続行するためにユーザーからのデータが必要であることを伝えるオプション。 このフィールドは、プレイブックエクスペリエンス UI で次の方法で使用されます。 **a.** アクティビティに大きすぎてカードに収まらないフォームが含まれている場合、フォームはモーダルで非表示になります。 **b.** アクティビティにフォームが含まれていても、フォームフィールドを必要とするアクションがない場合、フォームは表示されません。代わりに、フォーム上のフィールドは、ラベルと値のペアのスタックされたコレクションとして表示されます。 このフィールドは、カスタムアクティビティレンダラーを作成することで上書きできます。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	プレイブックアクションが関連付けられているワークスペース。たとえば、 ServiceNow® ITSM や HR などです。 **注:** このフィールドは必須ではありません。

自動翻訳

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

フィールド	説明
テーブル	この関連付けられたテーブルを持つアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
ビュー	このアクションをこのフォームビューのアクティビティに制限するフィールド。
[Active (アクティブ)]	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。 数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
UI ビルダーを使用してプレイブックの UXF クライアントアクションを実装します。

プレイブックとのデータ連携 ワークスペース
の [関連アイテム] タブまたはコンテキストサイドパネル内でプレイブックを統合 ワークスペース

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > 関連アイテム または コンテキストサイドパネル。
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	[関連アイテム] または [コンテキストサイドパネル] タブのラベル。
アクション名	アイテムの一意の名前。この名前は上書きできます。
実装方法	**[UI** コンポーネント] を選択します。
UI コンポーネントを指定	アクションに関連付けられた UI コンポーネント。「`now-playbook-experience`」と入力します。
アイコン	他のコンポーネントと区別するためにコンテキストサイドパネルに表示されるアイコン。 **注:** このフィールドは、コンテキストサイドパネルに対してのみ使用できます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	関連アイテムまたはコンテキストサイドパネルを特定のワークスペースに制限するオプション。たとえば、エージェントワークスペースや HR ワークスペースなどです。
テーブル	関連アイテムまたはコンテキストサイドパネルを表示するテーブルを選択します。
表示	このフォームビューが親レコードで選択されている場合にのみプレイブックを表示するためのフィールド。
アクティブ	アクションのアサインをアクティブ化するオプション
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。 数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
ツールヒント	マウスが [関連アイテム] タブまたは [コンテキストサイドパネル] アイコンをポイントしたときに表示されるメッセージ。
説明	アクションのアサインの説明。この説明は [アクションのアサイン] リストに表示され、フォームでのコンテキストを提供します。

4. [詳細ビュー] 関連リンクをクリックします。
5. [コンポーネント属性] タブをクリックします。
6. フォームのフィールドに入力します。

コンポーネント属性フォーム

属性の名前	説明
playbookExperienceId	関連付けられたプレイブックエクスペリエンス ID。プレイブックエクスペリエンスレコードの sys_id をコピーして貼り付けます。 **注:** プレイブックエクスペリエンス ID が指定されていない場合は、デフォルトでグローバルのプレイブックエクスペリエンスが使用されます。
parentSysId	関連付けられた親 sys_id。「`{{sysId}}`」と入力すると、表示されているレコードの parentSysId が自動的に取得されます。
parentTable	関連付けられた親テーブル。「`{{table}}`」と入力すると、表示されているレコードの parentSysId が自動的に取得されます。

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

自動翻訳

属性の名前	説明
compactMode	コンパクトモードでプレイブックを表示するオプション。通常、コンテキストサイドパネルの場合は true に設定され、関連アイテムの場合は false に設定されます。
recordGeneratorQuery	現在、エージェントワークスペースではサポートされていません。
isNewParentRecord	{{isNewRecord}} に設定します。

注: フォームに属性がない場合は、別の **UI** コンポーネントを選択します。**UI** コンポーネントを **now-playbook-experience** に戻すと、属性が表示されます。

7. [他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[保存] を選択します。
8. [条件] タブをクリックします。
9. フォームのフィールドに入力します。

[条件] フォーム

フィールド	説明
スクリプト条件	アクションのアサインのスクリプト条件。「sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordCont と入力します。スクリプト条件を使用すると、レコードがプロセスの実行をトリガーした場合にのみプレイブックを表示できます。
クライアント条件	ユースケースに基づいて競合を制限する条件を選択します。
レコード条件	ユースケースに基づいて競合を制限する条件を選択します。
必要なロール	プレイブックへのアクセスを制限するロール。
作成アクセス権が必要	作成アクセス権を要求するオプション。
読み取りアクセス権が必要	読み取りアクセス権を要求するオプション。
書き込みアクセスが必要	書き込みアクセス権を要求するオプション。
削除アクセス権が必要	削除アクセス権を要求するオプション。

10. [他のアクション] アイコン ( ) をクリックし、[保存] をクリックします。

プレイブックアクティビティステータスマッピング

プレイブックアクティビティステータスマッピングを使用して、プレイブックカードのステータスを上書きします。

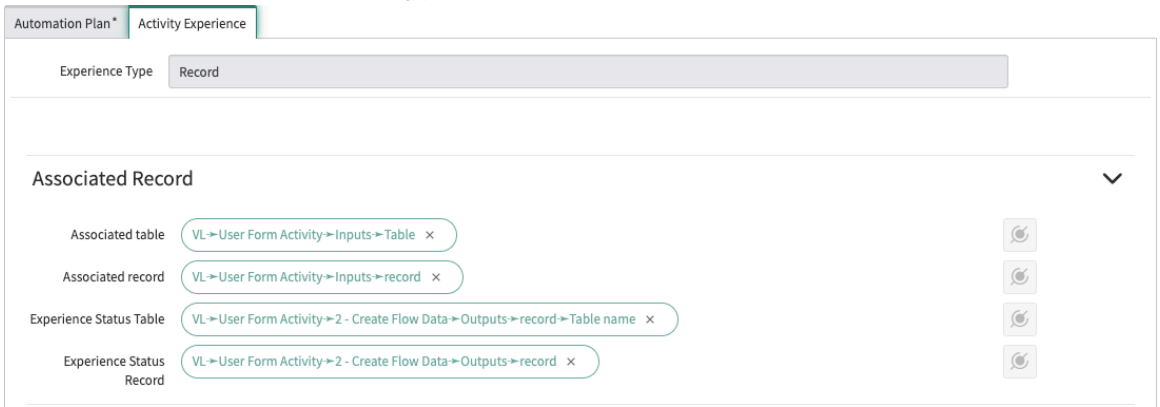
概要

プレイブックカードのステータスは、デフォルトではアクティビティステータスから取得されます。アクティビティ状況は、アクティビティを強化するサブフローまたはフローアクションから取得されます。

自動翻訳

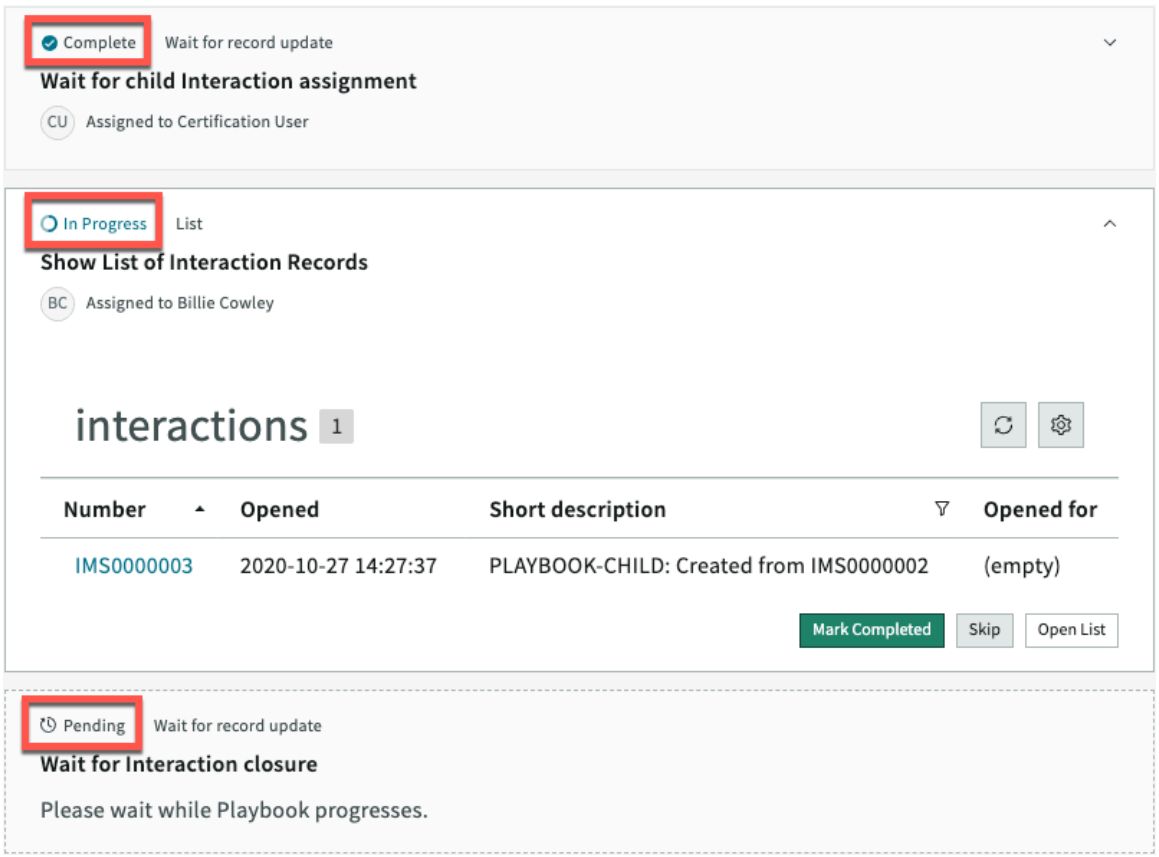
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティビティ定義作成者は、プレイブックカードに表示されるステータスを提供するレコードを指定できます。このレコードは、 エクスペリエンスステータスレコードと呼ばれます。これは、アクティビティ定義のエクスペリエンスプロパティ内で指定されます。



任意のテーブルの任意のレコードをエクスペリエンスステータスレコードとして使用できます。デフォルトのアクティビティ定義では 、sys_flow_data レコードをエクスペリエンスステータスレコードとして使用します。

カードビューに表示されるアクティビティ状況



デフォルトのアクティビティ状況

sys_flow_dataレコードのすぐに利用可能なデフォルトのアクティビティ状況

ステータス	フロー状態
保留	フローが開始されていません
進行中	フローが実行中です

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

sys_flow_dataレコードのすぐに利用可能なデフォルトのアクティビティ状況 (続く)

ステータス	フロー状態
完了	フローが終了しました
スキップ	条件により、フローがスキップされました
エラー	フローでエラーが発生しました

アクティビティ状況は、以下で使用されます。

- 宣言アクションの条件
- アクティビティ上書き条件
- アニメーション
- カードのビジュアルエクスペリエンス

例外

ビジネスロジックは、必ずしもフローと 1 対 1 で一致しているとは限りません。例外の例を次に示します。

- エージェントが説明カードで [スキップ] をクリックします。フローは完了として表示されますが、ビジネスロジックはスキップされます。
- エージェントは、完了した説明カードで [再起動] をクリックします。フローはフローを再開しません。 フローデータ レコードを更新するだけです。
- タスクがエージェントからの入力を待機してループを再開すると、フローが完了しないことがあります。関連するタスクは、このステータスで実質的に完了しています。

プレイブックアクティビティのステータスマッピングルール

アクティビティステータスマッピングルールを使用して、特定のエクスペリエンスステータスレコードのカードに表示されるアクティビティステータスを制御します。

アクティビティステータスマッピングルールは、エクスペリエンスステータステーブルごとに必要です。これらのルールは、プレイブックユーザーがアクティビティの完了などアクティビティのステータスを更新したときに、エクスペリエンスステータスレコードを更新する方法を決定します。

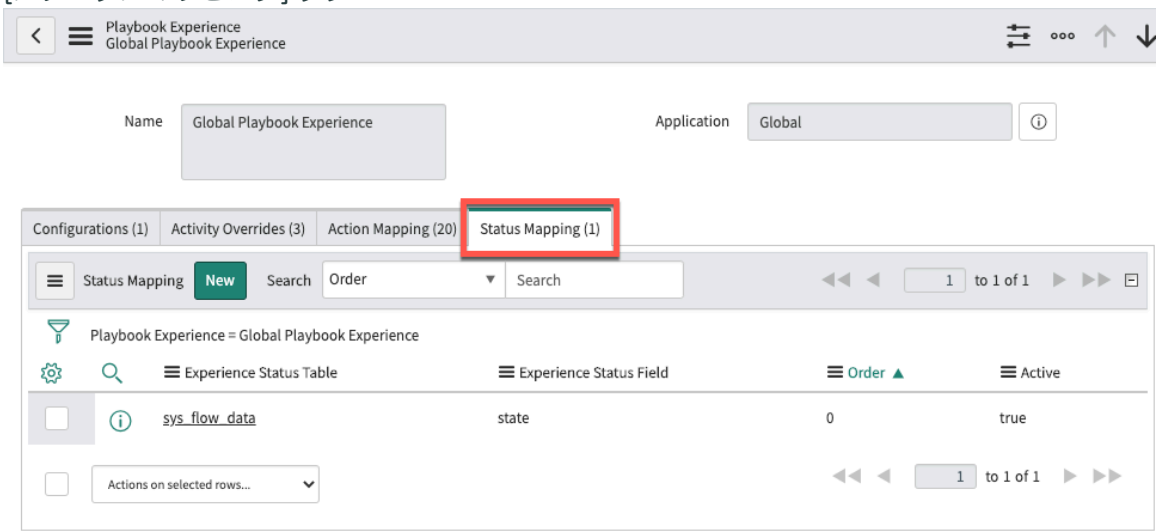
すぐに利用可能なグローバルプレイブックエクスペリエンスには、 **sys_flow_data** テーブルのデフォルトルールセットが含まれています。ほとんどのプレイブックアクティビティにはこのルールセットで十分ですが、必要に応じてカスタムテーブルに追加のルールを作成することもできます。

特定のエクスペリエンスステータステーブルのアクティビティステータスマッピングルールはプレイブックエクスペリエンスごとに一意であり、[ステータスマッピング] をクリックして関連タブからアクセスできます。

自動翻訳

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

[ステータスマッピング] タブ

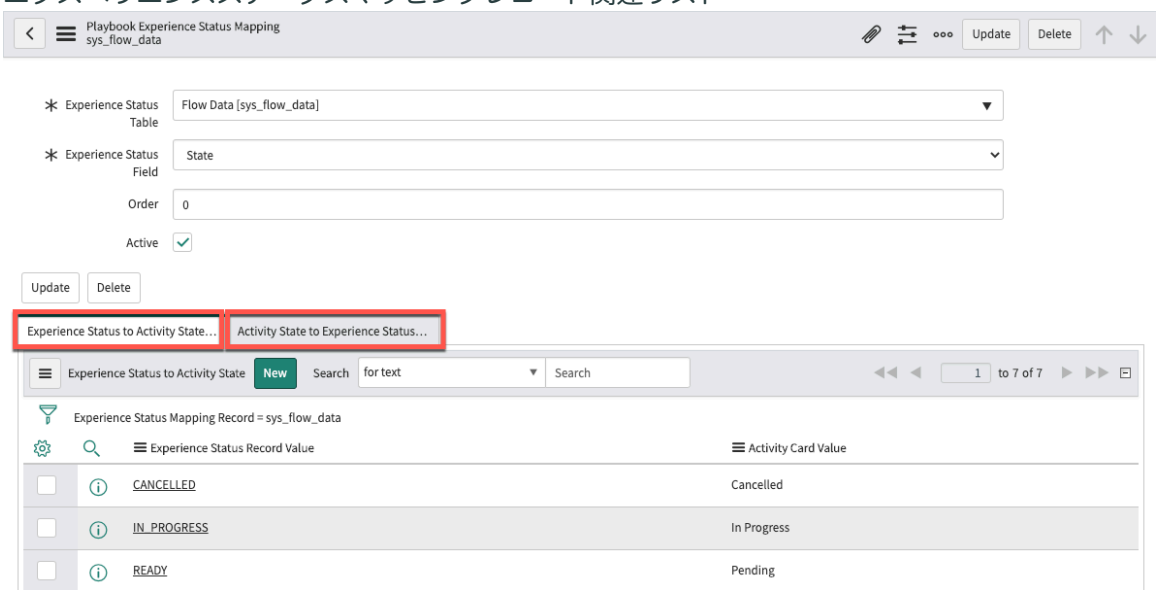


エクスペリエンスステータスマッピングレコード

各エクスペリエンスステータスマッピングレコードは、 エクスペリエンスステータステーブルの どのフィールドに エクスペリエンスステータス値を含めるかを指定します。エクスペリエンスステータスマッピングレコードには、次の関連リストもあります。

- エクスペリエンスステータスからアクティビティステータスルールへ
- アクティビティステータスからエクスペリエンスステータスルールへ

エクスペリエンスステータスマッピングレコード関連リスト

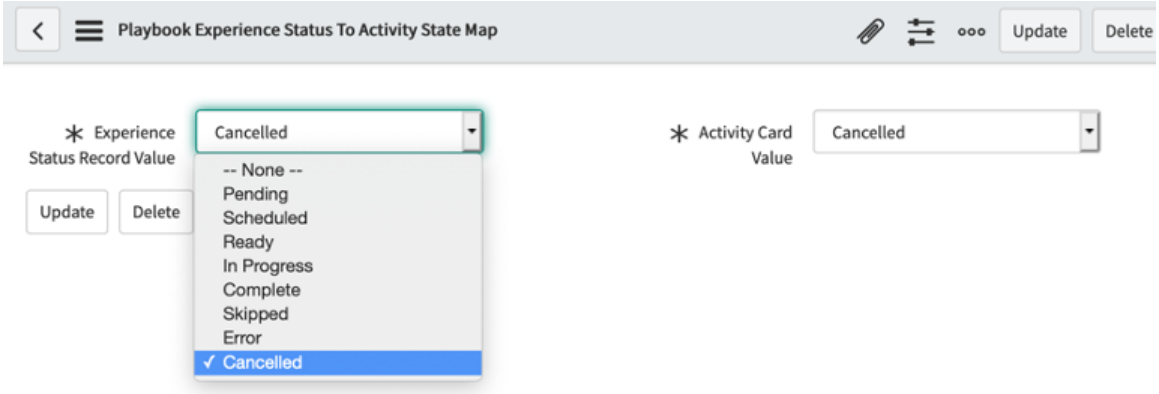


[エクスペリエンスステータスからアクティビティステータスへ **(Experience Status to Activity State)**] フォームは、特定のエクスペリエンスステータスレコード値のどのアクティビティステータスをカードに表示するかを制御します。フォームにより、[エクスペリエンスステータスレコード値] リストに [エクスペリエンスステータス] フィールドの選択値が入力されます。

自動翻訳

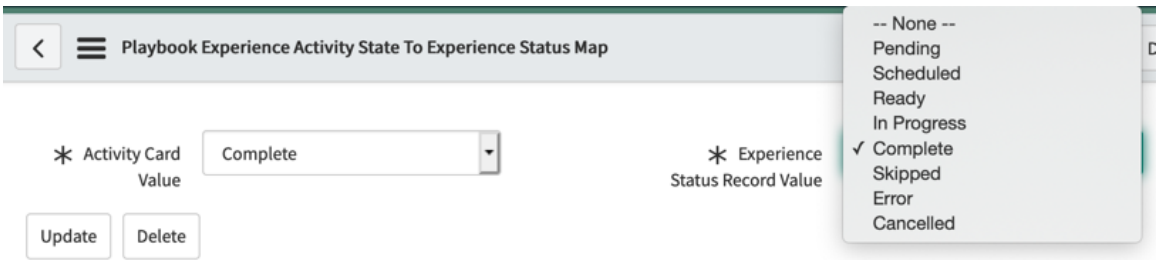
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プレイブックエクスペリエンスステータスからアクティビティステータスへのマップ



[アクティビティステータスからエクスペリエンスステータスへ **(Activity State to Experience Status**)] フォームは、プレイブックユーザーがアクティビティをスキップするなど、アクティビティステータスを更新したときにエクスペリエンスステータスレコードを更新する方法を制御します。フォームの [エクスペリエンスステータスレコード値] リストに [エクスペリエンスステータスフィールド] の選択値が入力されます。

プレイブックエクスペリエンスアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスマップへ



プレイブックアクティビティのステータスマッピング権限

エージェントがアクティビティステータスマッピングを使用してプレイブックのアクティビティを完了、スキップ、または再起動できるようにするには、ユーザー権限がアサインされている必要があります。

完了可能、 スキップ可能、 および再起動可能 の権限は、アクティビティがフェッチされるたびに次の条件に基づいて決定されます。

- エクスペリエンスステータスレコード を定義する必要があります
- ユーザーにはエクスペリエンスステータスレコードへの書き込みアクセス権が必要です
- エクスペリエンスステータステーブルにアクティビティステータスマッピングルールセットが存在する必要があります
- ユーザーには 、そのテーブルのエクスペリエンスステータスフィールド への書き込みアクセス権が必要です
- 対応する操作には、アクティビティステータスからエクスペリエンスステータスへのマッピングルールが存在する必要があります:

プレイブックアクティビティ	アクティビティステータス
完了可能	完了
スキップ	スキップ
再開する	進行中

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

自動翻訳

権限が有効でない場合、ユーザーはその操作を実行できません。[完了可能]、[スキップ可能]、および [再起動可能] クライアント条件を使用する対応する宣言アクションは表示されません。

注: ユーザーがエクスペリエンスステータスレコードの [エクスペリエンスステータス] フィールドに対する読み取りアクセス権を持っていない場合は、代わりにデフォルトのアクティビティステータスが使用されます。デフォルトのアクティビティ状況は、アクティビティを強化するフローの状況です。

エクスペリエンスステータスマッピングの構成

プレイブックステータスマッピングのエクスペリエンスステータスマッピングを構成します。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > プレイブックエクスペリエンス をクリックし、プレイブックエクスペリエンスを選択します。
2. [ステータスマッピング] を選択します。
3. [**New**] をクリックします。
4. フォームのフィールドに入力します。

[プレイブックエクスペリエンスステータスマッピング] フォーム

フィールド	説明
エクスペリエンスステータステーブル	このマッピングの対象となるエクスペリエンスステータステーブル
エクスペリエンスステータスフィールド	テーブル上のどの選択フィールドにエクスペリエンスステータス値が含まれているか
順序	同じテーブル上の複数のマッピングレコードの優先順位
[Active (アクティブ)]	ステータスマッピングテーブルを有効または無効にするチェックボックス。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. [エクスペリエンスステータスからアクティビティステータスへ **(Experience Status to Activity State**)] タブを選択します。
7. [**New**] をクリックします。
8. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスステータスからアクティビティステータスへのマップ

フィールド	説明
エクスペリエンスステータスレコード値	プレイブックアクティビティステータスにマッピングするエクスペリエンスステータスを選択します
アクティビティカードの値	特定のエクスペリエンスステータスのカードに表示する、対応するプレイブックアクティビティステータスを選択します

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

9. [**Submit** (送信)] を選択します。
10. 考えられるすべてのエクスペリエンスステータスにすべての値が追加されるまで、ステップ 7 ～ 9 を繰り返します。
11. [アクティビティステータスからエクスペリエンスステータス] タブを選択します。
12. [**New**] をクリックします。
13. フォームのフィールドに入力します。

プレイブックエクスペリエンスアクティビティステータスからエクスペリエンスステータスマップへ

フィールド	説明
アクティビティカードの値	エクスペリエンスステータスにマッピングするプレイブックアクティビティステータスを選択します
エクスペリエンスステータスレコード値	プレイブックユーザーがアクティビティステータスをアクティビティにアサインするときに、エクスペリエンスステータスレコードに設定する値を選択します

14. [**Submit** (送信)] を選択します。
15. 考えられるすべてのアクティビティ状況にすべての値が追加されるまで、ステップ 12 ～ 14 を繰り返します。

プレイブックを手動でトリガーする

サーバースクリプトを使用して、プレイブックを手動でトリガーします。

プレイブック機能をトリガー

次のコードでサーバースクリプト関数を使用して、プレイブックを手動でトリガーします。

```
sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('<scoped
 name>',parentRecord);
```

`<スコープ対象の名前>` をプレイブックのスコープ対象の名前に置き換えます。スコープ対象の名前を見つけるには、 **sys_pd_process_definition** テーブルでプロセス定義を見つけ、名前とアプリケーションスコープのフィールドをコピーします。`parentRecord` を、プロセスを実行する入力/親レコードに置き換えます。

サーバースクリプトは失敗時に例外をスローします。成功した場合は情報メッセージを追加し、失敗した場合はエラーメッセージを追加できます。

ヘルパー関数

次のスクリプト可能な関数を使用して、プレイブックをトリガーする UI アクションまたは宣言アクションを表示する前に、プレイブックがレコードで既に実行されているかどうかを判断します。

```
sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(parentRecord,
 '<scoped name>')
```

特定の親レコードで実行されているすべてのプレイブックを表示するには、次のコードを使用します。

```
sn_playbook.PlaybookExperience.getPlaybooksForParentRecord(parentRecord)
```


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

この情報を使用して、UI アクションなどのプレイブックアクションをトリガーするタイミングを制御できます。

次のセクションは、プレイブックのトリガー機能を使用して [プレイブックを追加] ボタンを作成する方法の例です。

プレイブックの追加 UI アクションの作成

ワークスペースで [プレイブックを追加] UI アクションを作成します。

始める前に

必要なロール：workspace_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > **UI** アクション.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

> **注:** 次の表に記載されていないフィールドがフォームに表示されますが、ワークスペースでは機能しません。UI アクションフォームの各フィールドの詳細については、「従来のワークスペースでのカスタム UI アクションの設定」を参照してください。

UI アクションフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	UI アクション名。これは、[オンボーディングプレイブックを追加] などのワークスペース UI に表示されます。
テーブル	UI アクションが適用されるテーブル。エージェントがこのテーブルのレコードを表示するたびに、この UI アクションが表示されます。
順番	水平リストでの UI アクションの配置。順番の数値は左から右に、小さいものから大きいものになります。
アクション名	ログやテーブルの列に表示される 名前 に相当します (例:interaction_add_onboarding
[Active (アクティブ)]	切り替えて、UI アクションを表示します。
レコード更新時に表示	切り替えて [テーブル **(Table)]** に更新を表示します。
条件	UI アクションを表示するために満たす必要がある条件。例:current.canWrite() `&` `!` sn_playbook。PlaybookExperience.parentRecordContainsPlayb `'sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo')`
スクリプト	UI アクションを実装するサーバー側スクリプト。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。

自動翻訳

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

4. [プレイブックを追加] アクションを実装するサーバー側スクリプトを作成するには、[スクリプト] フィールドにスクリプトを入力します。

```
try{
 current.update();
 sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('sn_pad_demo.playbook_o
nboarding_demo',current);
 gs.addInfoMessage(gs.getMessage("Onboarding Playbook added to
 Interaction."));
} catch(e){
  gs.addErrorMessage(e.getMessage());
}
```

システムは、このフィールドに含まれるクライアントスクリプトをすべて無視します。クライアントスクリプトには、ワークスペースクライアントスクリプトフィールドのみを使用できます。`sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo` をプレイブックのスコープ名に置き換えます。スコープ対象の名前を見つけるには、 **sys_pd_process_definition** テーブルでプロセス定義を見つけ、名前とアプリケーションスコープのフィールドをコピーします。

5. [ワークスペース] タブで、[プレイブックを追加] ボタンが UI アクションの行に表示されるようにするには [ワークスペースフォームボタン] を、メニューリストにリストとして表示するには [ワークスペースフォームメニュー] を選択します。
6. [ワークスペースクライアントスクリプト] フィールドで、ワークスペース固有のクライアントスクリプトを作成します。
ワークスペースには、サービスポータル と同様のクライアントスクリプトの制限があります。たとえば、クリックしてフォームを開くには、次のクライアントスクリプトを追加します。

```
function onClick(g_form) {

}
```

プレイブックキャンセルアクションを追加する

プレイブックアクションメニューに [プレイブックをキャンセル] アクションを追加します。

始める前に

必要なロール：playbook_experience.admin

手順

1. キャンセルアクションを作成し、詳細を指定します。

   a. 次のように移動する。 プレイブックエクスペリエンス > アクション プレイブックアクション。

   b. [**New**] をクリックします。

   c. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。たとえば、[プレイブックをキャンセル] などです。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。例: `cancel_student_playbook`。アクションのアサインは、同じ名前の他のアクションを上書きします。
実装方法	[クライアントアクション] を選択します。
クライアントアクションを指定	[プレイブックをキャンセル] を選択します。
ツールヒント	エージェントがボタンまたはアイコンにカーソルを合わせると表示されるテキスト。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	プレイブックアクションが関連付けられているワークスペース。たとえば、 ServiceNow® ITSM や HR などです。 **注:** このフィールドは必須ではありません。
テーブル	この関連付けられたテーブルを持つアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
ビュー	このアクションをこのフォームビューのアクティビティに制限するフィールド。
[Active (アクティブ)]	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。

2. アクション属性を設定します。
   a. [アクション属性] タブを選択します。
   b. [ペイロードマップ] ドロップダウンで **playbookContextId** を選択します。
   c. 値フィールドに `{{playbook_context_id}}` を入力します。
3. アクションの条件を設定します。
   a. [条件] タブをクリックします。
   b. [クライアント条件] ドロップダウンで [プレイブックステータス] を [対応中] を選択します。
   c. [書き込みアクセスが必要] を選択します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

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

プレイブックへのフォームの埋め込み

アクティビティがいつ完了するかをエージェントが決定できるフォームを作成する場合は、 ユーザーフォーム アクティビティ定義を使用します。

ユーザーフォームアクティビティ定義を使用すると、プロセスオーナーがテーブル、レコード、フォームビュー、フォームフィールド、表示フィールド、SLA タイマー、チェックリスト、および添付ファイルを指定すると、対応するフォームが自動的に表示されます。

フォームでは、次のものが自動的にレンダリングされます。

- エージェントの進捗状況を保存する [更新] ボタン。
- [完了としてマーク] ボタンを使用すると、エージェントは、レコードの更新が完了し、次のステップに進む準備ができているタイミングを指定できます。
- フォームに入力せずに次のアクティビティに移動するための [スキップ] ボタン。
- アクティビティがエージェントによって完了またはスキップとマークされると、[再起動] ボタンが表示されます。エージェントは、必要に応じてアクティビティを再開できます。

ロジックをカスタマイズする場合は、ユーザーフォームアクティビティ定義に基づいて独自のカスタムアクティビティ定義を作成します。プロセスオーナーは、オプションで [アサイン先] または [アサイン先グループ] フィールドを指定して、アクティビティを完了としてマークできるユーザーを制御できます。

フォームフィールドを必要とする宣言アクション

送信ボタンのないフォームは読み取り専用としてレンダリングされるため、エージェントがフォームに入力できるタイミングをプロセスオーナーが制御できます。たとえば、エージェントが ITIL ユーザーロールのメンバーであり、アクティビティが進行中で、インシデントの優先度が高い場合にのみ送信できるフォームを構成できます。すべての条件を満たす必要があります。満たしていない場合、フォームは読み取り専用のままになります。

プレイブックのユーザーフォームを作成

プレイブック内に編集可能なユーザーフォームを作成します。

始める前に
必要なロール:process_automation.admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー).
2. リストからプロセスを選択するか、新しいプロセスを作成します。
3. [アクティビティを追加] を選択します。
4. **[Global** (グローバル)] を選択します。
5. ユーザーフォームを選択します。
6. [アクティビティのプロパティ] で [アクティビティの構成] を選択します。
7. フォームのフィールドに入力します。

アクティビティを設定する

フィールド	説明
ラベル	プロセスオートメーションデザイナーでユーザーに表示するアクティビティの名前。

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

自動翻訳

フィールド	説明
開始ルール	アクティビティの実行を開始するタイミングを選択します。
レーン	アクティビティを実行するステージを選択します。
アクティビティ定義	アクティビティ定義を選択します。
説明	アクティビティのオプションの説明。
テーブル	アクティビティが入力としてアクセスできるレコードを含むテーブルの名前。通常、このテーブルはタスク [task] テーブルまたはグローバル [global] テーブルのいずれかです。
レコード	アクティビティに関連付けられたレコードへの参照。
Assignment Group	アクティビティに関連付けられているタスクの完了を担当するグループ。
アサイン先	アクティビティに関連付けられているタスクの完了を担当するユーザー。
フォームビュー	宣言アクションを介して関連レコードを編集するためのフォームをレンダリングするために使用される UI ビュー。
フォームフィールド	フォームビューと同じルールに従いますが、カンマ区切りリストで指定されたフィールドのみを表示します。指定されたフォームフィールドは、アクセス制御リストの対応する フォームビュー にある必要があります。フォームビューが指定されていない場合は、フォームビュービューが使用されます。フィールドはクライアントスクリプト環境なしで表示されます。つまり、UI ポリシー、クライアントスクリプト、およびフィールドデコレーターは機能しません。そのため、これは、必要なフィールドのすべての組み合わせに対して UI ビューを作成するのがユースケースにとって面倒すぎる場合にのみ使用してください。
表示フィールド	ユーザーフォームに表示する追加のレコードフィールドを選択します。
フッター	カードフッターに表示されるテキスト。
添付ファイルを表示	親レコードまたは関連レコードに添付された添付ファイル、または何も添付されていない添付ファイルを表示するドロップダウン。
SLA の表示	関連するレコードのカードのヘッダーに SLA タイマーを表示するオプション。SLA は、プレイブック構成で指定された SLA 構成レコードに従って選択されます。
チェックリストの表示	関連レコードに添付されているチェックリストを表示するオプション。チェックリストは編集

自動翻訳

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

フィールド	説明
	可能であり、変更は宣言アクションを必要とせずに保存されます。

8. [**Update** (更新)] を選択します。

プレイブックのアクティビティストリームの構成

プレイブック内の親レコードまたは関連レコードの履歴を表示する方法をエージェントに提供します。

始める前に
必要なロール:process_automation.admin

このタスクについて
プレイブックおよびステージレベルのアクティビティストリームには、親レコードの履歴のみが表示されます。アクティビティアクションは、関連付けられたレコードの履歴を表示します。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プレイブックエクスペリエンス > アクション をクリックし、[プレイブックアクション]、[ステージアクション]、または [アクティビティアクション] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
アクションラベル	アクションで作成されるボタンに表示されるラベル。
アクション名	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの名前。アクションのアサインは、同じ名前の他のアクションを上書きします。
実装方法	リストから **UI** コンポーネント を選択します。
UI コンポーネントを指定	「`now-playbook-activity-stream-modal-connected`」と入力します。
アイコン	アクティビティカードに表示されるアイコン。
レンダリングモード	プレイブックカードのレンダリングモード。プレイブックカードでのアクションのレンダリング方法を指定します。ボタン、ヘッダードロップダウン、またはヘッダーアイコンを選択します。
ボタンタイプ	プレイブック UI に表示されるボタンタイプ。[プライマリ]、[セカンダリ]、または [ターシャリ] を選択します。
フォームフィールドが必要	アクションを続行するためにユーザーからのデータが必要であることを伝えるオプション。 このフィールドは、プレイブックエクスペリエンス UI で次の方法で使用されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	a. アクティビティに大きすぎてカードに収まらないフォームが含まれている場合、フォームはモーダルで非表示になります。 **b.** アクティビティにフォームが含まれていても、フォームフィールドを必要とするアクションがない場合、フォームは表示されません。代わりに、フォーム上のフィールドは、ラベルと値のペアのスタックされたコレクションとして表示されます。 このフィールドは、カスタムアクティビティレンダラーを作成することで上書きできます。
アプリケーション	アクションのアサインのアプリケーション。
ワークスペース	プレイブックアクションが関連付けられているワークスペース。たとえば、 ServiceNow® ITSM や HR などです。 **注:** このフィールドは必須ではありません。
テーブル	この関連付けられたテーブルを持つアクティビティにこのアクションを制限するフィールド。
ビュー	このアクションをこのフォームビューのアクティビティに制限するフィールド。
[Active (アクティブ)]	アクションを有効にするオプション。
順序	同じ名前の一致するアクションに関連して、このアクションの優先順位を決定する整数。 数値が小さいほど、他のアクションよりも選択される可能性が高くなります。この順序付けにより、他のアクションを独自のアクションで上書きできます。一般的には百ごとの数を使用します。例：100、200、300、400。
説明	[アクションのアサイン] リストに表示されるアクションの説明。

3. [コンポーネント属性] タブを選択します。
4. フォームのフィールドに入力します。

コンポーネント属性フォーム

フィールド	説明
テーブル	アクティビティストリームを表示するテーブルを選択します。 ◦ プレイブックおよびステージレベルでは、`{{table}}` に親テーブルのアクティビティストリームが表示されます。 ◦ アクティビティレベルでは、`{{table}}` は関連するテーブルのアクティビティストリームを表示します。

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

フィールド	説明
sysId	アクティビティストリームを表示するレコードを選択します。 ◦ プレイブックおよびステージレベルでは、`{{sysId}}` は親レコードのアクティビティストリームを表示します。 ◦ アクティビティレベルでは、`{{sysId}}` は関連するレコードのアクティビティストリームを表示します。
modalTitle	アクティビティストリームモーダルのタイトルを指定します。

5. [条件] タブを選択します。
6. アクティビティストリームを表示するタイミングの条件を設定します。
7. [**Submit** (送信)] を選択します。

[条件待ち] フォームの構成

プレイブックで使用するための条件待ちフォームを構成します。

始める前に

必要なロール：admin

条件待ちアクティビティ定義を使用して、プレイブックのフォームでレコードを更新します。次の手順は、アクティビティがいつ完了するかを指定します。たとえば、エージェントがインシデントの [アサイン先] フィールドを設定し、[簡単な説明] を入力するように求めます。[条件待ち] の条件ビルダーを使用して、以下を指定します。

- [簡単な説明] が空ではない
- アサイン先が空でない (または変更済み)

エージェントが簡単な説明を入力し、プレイブック、ワークスペース、従来の UI、またはモバイルのフィールドにアサインした瞬間に、アクティビティが完了します。アクティビティは、どのユーザーエクスペリエンスにも関連付けられていません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > プロセス自動化管理 > アクティビティ定義 をクリックし、[条件待ち] を選択します。
2. プロセスオートメーションデザイナーでアクティビティの詳細ビューに切り替えます。
3. [アクティビティエクスペリエンス] タブを選択します。
4. [関連テーブル] に対応するテーブルを選択します。
5. ピルピッカーを使用して、 関連レコード を [条件待ち] で使用されているものと同じレコードにマッピングします。
   VL > 条件待ち > 入力 > レコード
6. オプション: タイトルと説明を入力します。
   a. [タイトル] をアクティビティの [ラベル] に、[説明] をアクティビティの [説明] にマッピングして、プロセスオーナーが将来詳細ビューに切り替えることなくこれらのプロパティを簡単に変更できるようにします。
7. 表示する フォームビュー 、および/またはフォーム フィールドのカンマ区切りリストを指定します。

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

自動翻訳

> **注:** フォームフィールドのカンマ区切りリストを指定する場合は、それらのフィールドが選択したフォームビューに含まれている必要があります。フォームビューを指定せずに from フィールドのみを指定する場合、それらのフィールドはデフォルトビューにある必要があります。

a. 通常、デフォルトのビューはワークスペースではサポートされていないため、フォームが表示されると「このフォームはワークスペース用に構成されていません」というエラーが発生します。問題を解決するには、次の手順を実行します。
   - ワークスペースをフォームビューとして指定します。
   - システムプロパティ `sn_agent_workspace.default_view_editable_tables` にテーブル名を追加します。
   - カスタムビューを作成します。

8. オプション: フッター、SLA タイマー、添付ファイル、またはチェックリストを提供します。

Quebec のプレイブックのアップグレード

Quebec リリース用にパリで作成されたプレイブックをアップグレードします。

Quebec のプレイブックエクスペリエンスにいくつかの新しいプラットフォーム機能が追加されました。これらの機能は、Paris リリースでビルドされたプレイブックと下位互換性があるため、既存の動作が中断されることはありません。

一部の機能では、既存のプレイブック、アクティビティ定義、宣言アクションを利用するために手動でのアップグレード手順が必要です。

[完了] ボタンと [スキップ] ボタンを正しくレンダリングするには、プレイブックをアップグレードする必要があります。Quebec の既存のプレイブックを更新するには、次の手順に従います。

Quebec のプレイブックのアップグレード

Paris で作成されたプレイブックをアップグレードして、後のリリースで使用できるようにします。

始める前に
必要なロール:プロセス自動化アドミン

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー).
2. アップグレードするプロセスをリストから選択します。
3. 説明アクティビティを選択します。
4. [アクティビティの構成] を選択します。
5. [**Advanced view**] を選択します。
6. エクスペリエンスステータスレコードのピルピッカーを使用して、最初のフローデータの収集ステップでレコード出力を選択します。
7. [**Update** (更新)] を選択します。
8. **[Activate** (アクティブ化)] を選択します。

Quebec でのプレイブックの既存のアクティビティ定義のアップグレード

アクティビティ定義は Quebec のプレイブックと下位互換性がありますが、正しく表示するには若干の変更が必要です。

自動翻訳

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

始める前に
必要なロール:プロセス自動化アドミン

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > プロセス自動化 > **Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー).
2. アップグレードするプロセスをリストから選択します。
3. アクティビティを選択します。
4. アクティビティに変更を加えます。
5. [**Save** (保存)] をクリックする。
6. [アクティブ化] をクリックします。

タスクの結果
これで、アクティビティ定義が更新され、Quebec で使用できるようになりました。

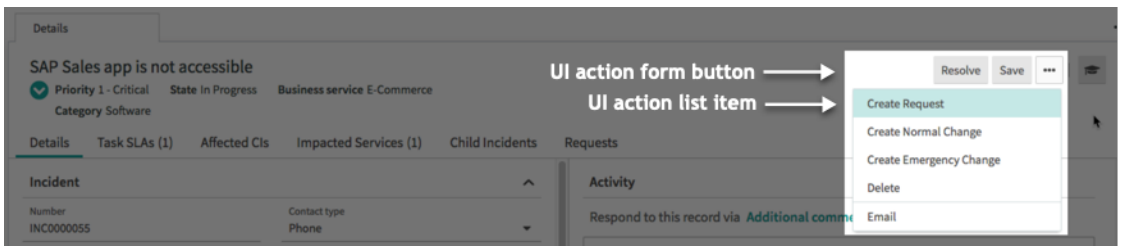
従来のワークスペースでのカスタム UI アクションの設定

組織に合わせて従来のワークスペースをカスタマイズする UI アクションを設定します。UI アクションには、カスタムボタン、メニューアイテム、ユーザーのロールに基づくフォームへのアクセス制限などがあります。

始める前に
必要なロール：workspace_admin

カスタム UI アクション

このタスクについて
UI アクションは、UI アクションメニューのフォームボタンまたはリストアイテムとして表示されます。



各ワークスペースには、UI アクションが事前設定されています。ただし、UI アクションを追加したり事前設定された UI アクションを削除することはできます。

レコードに対してアクションを実行する必要がないユーザーに対しては、UI アクションを非表示にすることができます。詳細については、「Hide the Details tab and UI Actions ([詳細] タブと UI アクションを非表示にする)」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > **UI** アクション をクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

> **注:** 次の表に記載されていないフィールドがフォームに表示されますが、ワークスペースでは機能しません。[UI アクション] フォームの各フィールドの詳細については、「 UI アクション 」を参照してください。

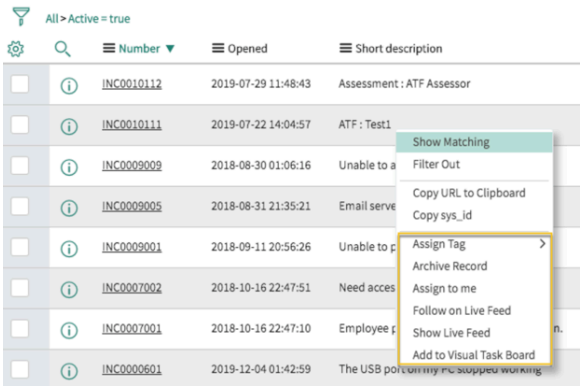
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[Name (名前)]	UI アクション名。これは、ワークスペース UI に表示されます (`Assign incident to me` など)。
テーブル	UI アクションが適用されるテーブル。エージェントがこのテーブルのレコードを表示するたびに、この UI アクションが表示されます。
順番	水平リストでの UI アクションの配置。順番の数値は左から右に、小さいものから大きいものになります。
アクション名	ログおよびテーブル列に表示される [名前] と同等のもの (`assign_incident_to_me` など)
有効	切り替えて、UI アクションを表示します。
レコード作成時に表示	切り替えて、[テーブル **(Table)]** にレコードの変更を挿入します。
レコード更新時に表示	切り替えて [テーブル **(Table)]** に更新を表示します。
クライアント	システムがクライアント側スクリプトをチェックするように切り替えます。デフォルトはサーバー側スクリプトになっています。スクリプトで GlideAgentWorkspace API を使用して、指定したレコードを ワークスペース タブに開きます。
上書き	この UI アクションを上書きする UI アクション。
コメント	この UI アクションの説明。
ヒント	UI アクションにマウスを重ねたときに UI アクションの説明を表示します。
クリック時	UI アクションのマウスクリックで実行されるアクション (confirmAndDeleteFromForm() など)。
条件	UI アクションが表示されるために満たす必要のある条件 (`current.isValidRecord() && current.canDelete()` など)。
スクリプト	UI アクションを実装するサーバー側スクリプト。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
フォームボタン	切り替えて、UI アクションをボタンとしてフォームペインに表示します。
フォームのコンテキストメニュー	切り替えて、UI アクションを [関連アイテム] メニューのタブとして表示します。
フォームリンク	切り替えて、UI アクションをリンクとしてフォームペインに表示します。
フォームスタイル	◦プライマリ： UI アクションを青色にします。 ◦破棄： UI アクションを赤色にします。 ◦書式設定なし： UI アクションに色を付けません。
リストバナーボタン	切り替えて、UI アクションをボタンとしてリストバナーに表示します。
リスト下部ボタン	切り替えて、UI アクションをレコードのリストの下部にボタンとして表示します。

自動翻訳

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

リストコンテキストメニュー	切り替えて、UI アクションをリストのコンテキストメニューのエントリーとして表示します。 
リスト選択肢	切り替えて、UI アクションをリストビューのドロップダウンリスト選択肢として表示します。
リストリンク	切り替えて、UI アクションをリンクとしてリストビューに表示します。
リストスタイル	◦プライマリ： UI アクションを青色にします。 ◦破棄： UI アクションを赤色にします。 ◦書式設定なし： UI アクションに色を付けません。

3. オプション: UI アクションを実装するサーバー側スクリプトを作成するには、[スクリプト **(Script)]** フィールドにスクリプトを入力します。
たとえば、インタラクションレコードから作成されたインシデントに発信者名と簡単な説明を含める場合は、GlideRecord を使用する次のスクリプトを使用できます

```
if(current.update()){
 var inc = new GlideRecord("incident");
 inc.newRecord();
 inc.caller_id = current.opened_for;
 inc.short_description = current.short_description;
 action.openGlideRecord(inc);
}
```

システムは、このフィールドに含まれるクライアントスクリプトをすべて無視します。クライアントスクリプトには、ワークスペースクライアントスクリプトフィールドのみを使用できます。

4. オプション: UI アクションを実装するクライアント側スクリプトを作成するには、「 サポートされているクライアント スクリプトの種類と API と サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。

> **注:** クライアントスクリプトフォームで、クライアントスクリプトを従来のワークスペースで機能させるために [スクリプトを隔離] オプションを選択する必要があります。

5. [ワークスペース] タブで、[ワークスペースフォームボタン] を選択して UI アクションを UI アクションの行に表示するか、[ワークスペースフォームメニュー] を選択してメニューリストにリストアイテムとして表示します。
   - ワークスペースフォームボタン：UI アクションを UI アクションのリストに表示する。
   - ワークスペースフォームメニュー：UI アクションを UI アクションに関連付けられたリストアイテムとしてメニューに表示する。

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

◦ 構成可能なワークスペースの形式：UI アクションを構成可能なワークスペースに表示できる。

注: 新しい UI アクションの場合、ユーザーが [ワークスペースフォームボタン] または [ワークスペースフォームメニュー] を選択すると、このプロパティが自動的に選択されます。

- ユーザーが [ワークスペースフォームボタン] または [ワークスペースフォームメニュー] を選択する前に [構成可能なワークスペース] を選択しようとすると、エラーメッセージが表示されます。
- ユーザーが従来の (構成不可能な) AWS でのみアクションを表示する場合は、このチェックボックスをオフにする必要があります。
- 既存の UI アクションを構成可能なワークスペースに表示する場合は、このチェックボックスをオンにしてレコードを保存する必要があります。

6. オプション: [ワークスペースクライアントスクリプト] フィールドで、ワークスペース固有のクライアントスクリプトを作成します。
ワークスペースには、サービスポータル と同様のクライアントスクリプトの制限があります。たとえば、クリックしてフォームを開くには、次のクライアントスクリプトを追加します。

```
function onClick(g_form) {

}
```

7. ワークスペースセクションの [ロールが必要] タブで、UI アクションへのアクセスを制限するロールを追加します。
8. [送信] または [更新] をクリックします。

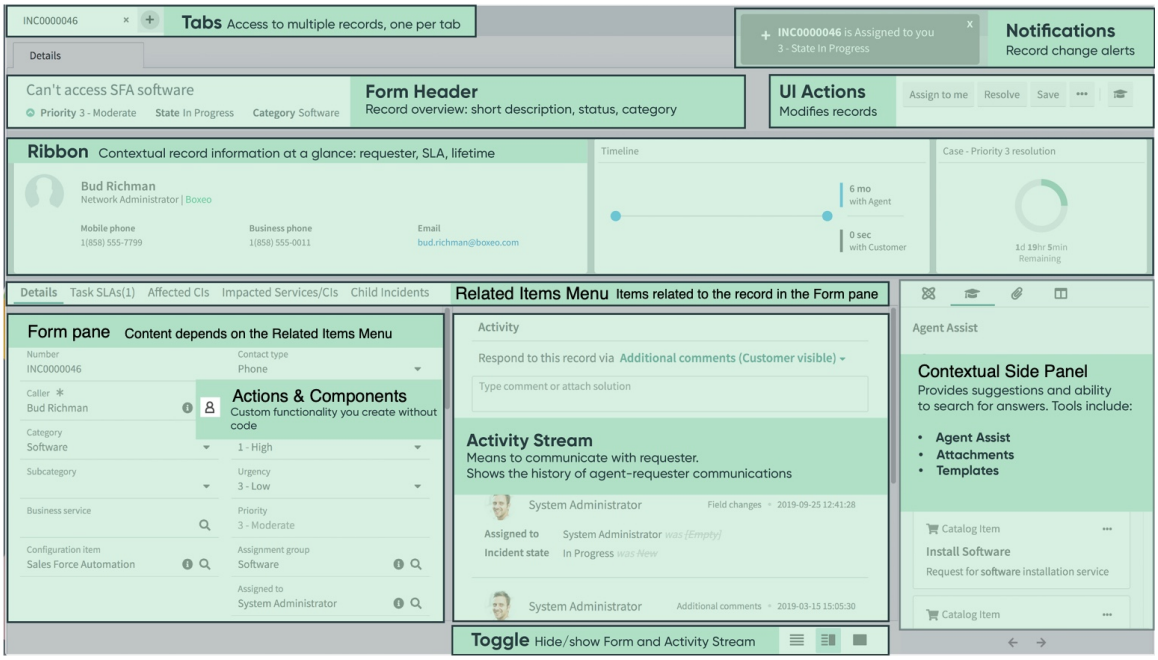
次のタスク

設定するコンポーネントをクリックします。

- タブ
- 通知
- フォームヘッダー
- UI アクション
- リボン
- 次世代 BSM 関連アイテム
- フォームペイン
- アクション & コンポーネント
- アクティビティストリーム
- コンテキストサイドパネル

自動翻訳

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



モーダルでのコンポーネントのレンダリング

UI アクションを使用してモーダルでカスタムコンポーネントを起動すると、エージェントがタスクを実行するために別の画面に移動する必要がなくなります。

始める前に

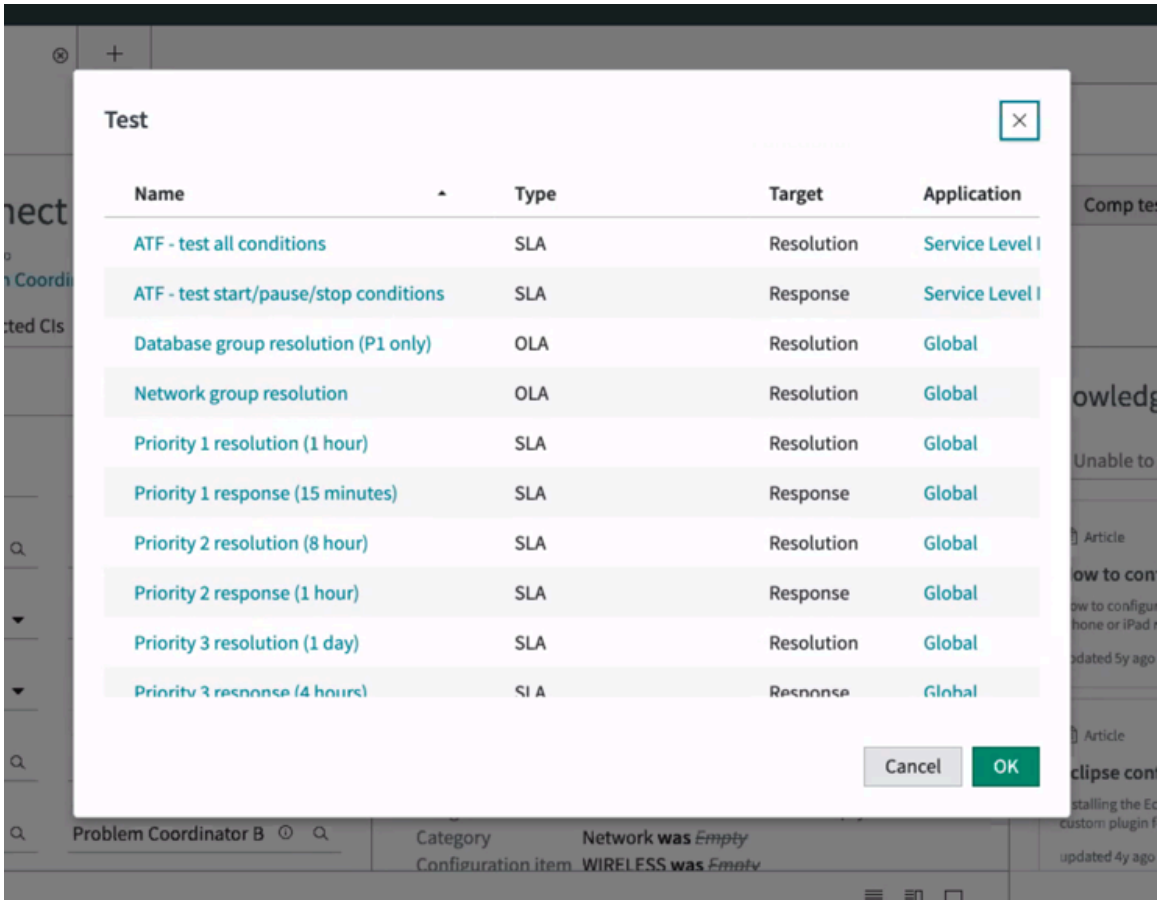
必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

モーダルでカスタムコンポーネントを起動して、エージェントが現在の画面から離れなくて済むようにします。たとえば、エージェントが発信者に本人確認を要求できるように、オープンレコードに記載されている顧客に関する連絡先情報を含むモーダルを起動することができます。次の例は、モーダルのリストを示しています。

自動翻訳

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



手順

1. カスタムコンポーネントを開発してインスタンスに展開します。
   詳細については、「 カスタムコンポーネント 」を参照してください。
2. 登録したスクリプティングモーダルでエントリーを作成します。

   a. フィルターナビゲーターで、次のように入力します。 **sys_aw_registered_scripting_modal.list** そのテーブルを開きます。

   b. [**New**] をクリックします。

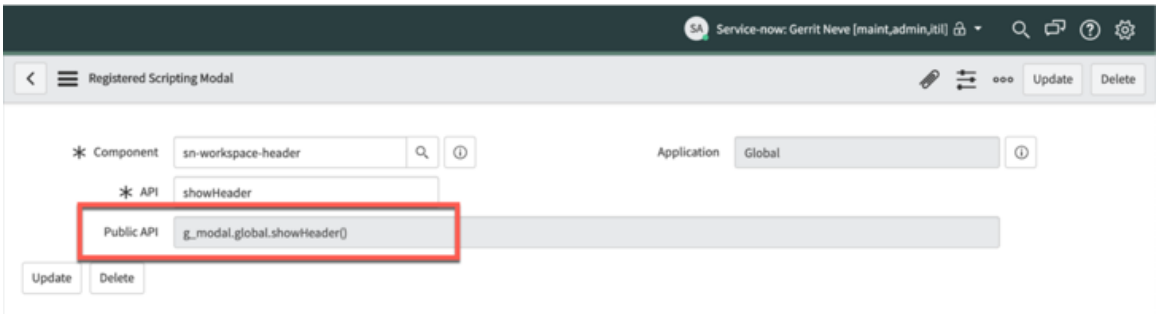
   c. 検索アイコン ( ) を使用してコンポーネントを選択します。この場合は **sn-workspace-header** を使用します。

   d. **API** の名前 (この場合は **showHeader**) を入力します。

   e. パブリック **API** が自動入力されます。

自動翻訳

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

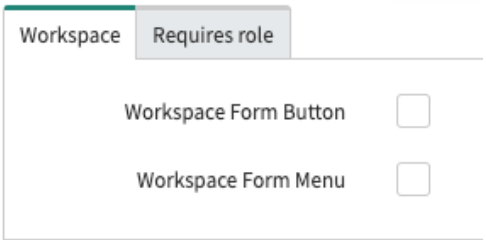


f. **[Save** (保存)] をクリックします。

3. コンポーネントをモーダルでレンダリングするための UI アクションを作成します。

a. 適切なテーブルの新しい UI アクションを作成し、[ワークスペース] タブで、UI アクションを表示する方法と場所に応じて [ワークスペースフォームボタン] または [ワークスペースメニューボタン] を選択します。

UI アクションの作成については、「 従来のワークスペースでのカスタム UI アクションの設定」を参照してください。



いずれかのチェックボックスをオンにすると、[ワークスペースクライアントスクリプト] テキストボックスが表示されます。

b. [ワークスペースクライアントスクリプト] テキストボックスに次のコードを入力します。

```
function onClick(g_form) {
  g_modal.global.showHeader({
    title: 'Test custom modal',
    confirmTitle:'YES',
    params: {
      primaryValue: 'THIS IS A PRIMARY VALUE',
      secondaryItems:{}
    }
  }).then(function(result){
    alert('confirm:'+result);
  }, function(error) {
    alert('cancel:'+error);
  });
}
```

4. 次に、この UI アクションの作成時に選択したテーブルのレコードを ワークスペース で開き、UI アクションをテストします。
UI アクションが [フォーム] ペインに表示されます。

[タブを閉じる] および [保存して閉じる] タブの **UI** アクション

closeRecord() メソッドを使用してタブを閉じるか、タブを保存して閉じます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
closeRecord() メソッドを使用して、タブを閉じる UI アクションを作成できます。

手順

1. の指示に従います でのカスタム UI アクションの設定 ワークスペース クライアントサイドの UI アクションを設定します。
2. [ワークスペースクライアントスクリプト] フィールドに、次のクライアントスクリプト UI アクションを追加してタブを閉じます。

```
function onClick(g_form)
{g_aw.closeRecord();
}
```

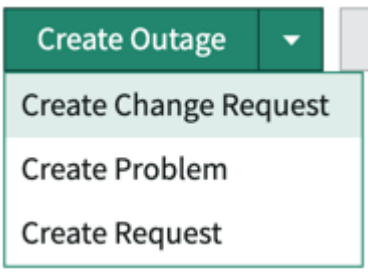
3. [ワークスペースクライアントスクリプト] フィールドに、次のクライアントスクリプト UI アクションを追加し、タブの内容を保存して閉じます。

```
function onClick(g_form) {
  g_form.save().then(function(){
    g_aw.closeRecord();
  });
}
```

でのグループの UI アクション 従来のワークスペース

1 つ以上の UI アクションのグループを定義して、フォームヘッダーメニューのアクションをカスタマイズします。

UI アクションのグループは、単一のメニューボタンまたは分割ボタンの下のフォームヘッダーに表示されます。UI アクションをグループ化するには、まずレイアウトを作成してから、UI アクションをグループ化します。



テーブルビューのレイアウトの作成

UI アクションをグループ化するためのテーブルビューのレイアウトを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
レイアウトは、UI アクショングループが配置される場所を作成します。フォームビューに固有のレイアウトを作成できます。フォームビューに固有のテーブルを選択します。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > **UI** アクションのレイアウト.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[UI アクションレイアウト] フォーム

フィールド	説明
レイアウト名	UI アクションレイアウトの名前。
アプリケーション	UI アクションレイアウトのアプリケーションスコープ。 注: アプリケーションスコープは現在のスコープと一致し、読み取り専用です。
ワークスペース	UI アクションレイアウトのワークスペース。UI アクションレイアウトを特定のワークスペースに関連付けます。 注: ワークスペースを空のままにすると、デフォルトでグローバル になります。
テーブル	UI アクションレイアウトのテーブル。
ビュー	UI アクションレイアウトのビュー。 注: ビューは、空のままにすると デフォルトでグローバル になります。
[Active (アクティブ)]	フォームをアクティブ化するオプション。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

でのグループの **UI** アクション 従来のワークスペース

UI アクショングループを作成します。UI アクションレイアウトと UI アクショングループを表示するテーブル、ビュー、ワークスペースを定義します。メニューまたは分割ボタンの表示色をプライマリ、セカンダリ、またはスタイルなしに設定します。

始める前に

このタスクを実行する前に、テーブルビューのレイアウトを作成します。
必要なロール：admin

このタスクについて

- グループから 1 つの UI アクションのみがレンダリングされる場合、UI アクションはスタンドアロン UI アクションとしてレンダリングされます。
- UI アクションを並べ替えるには、グループレコードを開き、ロックアイコン (UI アクションを並べ替え、ロックアイコンをもう一度押してロックします。
- 分割ボタンを順序付けするには、グループフォームの [順序] フィールドを変更します。

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > **Forms** (フォーム) > **UI** アクショングループ.
2. [UI アクショングループ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[UI アクショングループ] フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	UI アクショングループの名前。
タイプ	UI アクショングループのタイプ。メニューと分割ボタンのどちらかを選択します。
オーバーフロー	デフォルトでオーバーフローメニューに UI アクショングループを配置するオプション。
色	UI アクショングループの色。プライマリ (緑)、セカンダリ (赤)、または書式設定なし (グレー) を選択します。
順序	UI アクショングループの順序。
アプリケーション	UI アクショングループのアプリケーションスコープ。 **注:** アプリケーションは現在のスコープに一致し、読み取り専用です。
UI アクションのレイアウト	UI グループが適用される UI アクションレイアウト。以前に構成した UI アクションレイアウトを選択します。
UI アクション	グループ化する UI アクション。 **注:** UI アクションは個々の条件に従って評価されます。
[Active (アクティブ)]	フォームをアクティブ化するオプション。
説明	UI アクショングループの説明。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

従来のワークスペース のカスタマイズ

従来のワークスペース フォーム、フィールド、リスト、関連リストをカスタマイズします。

電話番号のダイヤル、コンテキストサイドパネルへのコンポーネントの追加、関連リストの削除、データベースへのレコードの追加などのアクションを実行するアクションとコンポーネントをワークスペースに作成できます。アクションとコンポーネントをアイコンとしてワークスペースに追加すると、エージェントはワークスペースに留まったまま新しいブラウザーウィンドウを開かずにアクションを実行できます。たとえば、問い合わせユーザーの個人情報を含むモーダルをポップアップするアクションを作成すると、エージェントは、新しいウィンドウを開かずに問い合わせユーザーの情報を表示して本人確認をし、同じタスクを実行できます。これらのアクションの作成には、スクリプトはほとんど使いません。

自動翻訳

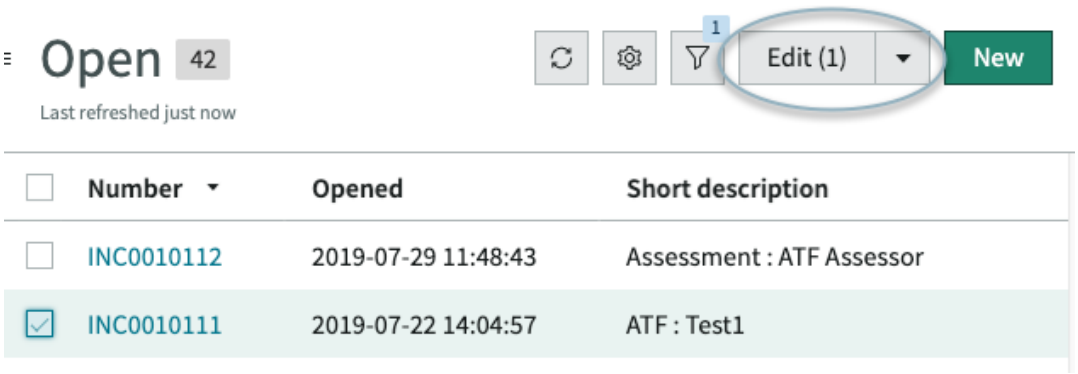
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクションタイプ

- UI コンポーネント：ワークスペースのコンテキストサイドパネルにエージェントアシストコンポーネントなどのコンポーネントを配置します。
- クライアントアクション：ブラウザーが実行するアクションをディスパッチします。ワークスペース では、電話番号のダイヤル、レコードのオープン、レコードの内容を変更するフォームのオープン、URL のオープンなど、限られた数のクライアントアクションを提供しています。
- サーバースクリプト：誰かにレコードを割り当てたり、レコードを削除したりするなど、データベースに変更を加えるスクリプトをサーバー上で実行します。
- UXF クライアントアクション：UI ビルダー 内のイベントをトリガーします。
- クライアントスクリプト：ユーザーがフォームを使用しているときに、ワークスペース UI でスクリプトを実行してフォームとフィールドを処理することができます。

アクションの場所

アクションは、ワークスペース内の限られた数の場所にのみ表示できます。たとえば、リストビューには、リストアクションと呼ばれるアクション 1 つだけをリストの上にのみ表示できます。



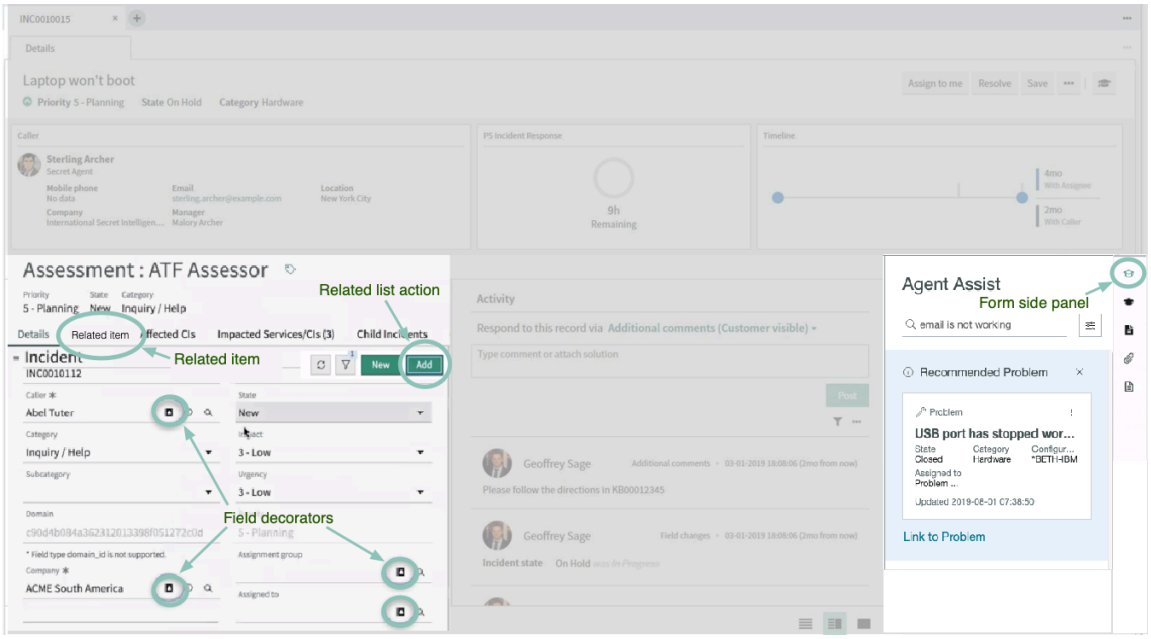
レコードビューのアクションは、次の場所にのみ表示できます。

- フィールドデコレーター：開いているレコードの 1 つ以上のフィールドにアイコンを表示します。エージェントが、これらのアイコンをクリックすると、電話をかけたり、追加情報を表示したりできます。
- 関連リストアクション： [関連アイテム] メニューにボタンを表示します。例として、関連リストの追加や削除などがあります。
- コンテキストサイドパネルアイテム：コンテキストサイドパネルにアイコンとして表示されます。エージェントが、パネルをクリックすると、コンポーネントをコンテキストサイドパネルに表示させることができます。たとえば、エージェントがコンテキストサイドパネルに追加のエージェントアシストを表示できます。
- 関連アイテム ： [関連アイテム] メニューのエントリとして表示されます。エントリーがタブのように機能し、デフォルトでは [詳細] と関連リストの間に配置されます。関連リストは、開いているレコードに関連するテーブルの情報を表示するタブのように機能します。関連アイテムを使用すると、任意のコンポーネントをフォームペインに表示できます。

次の図は、レコードビューでアクションを表示できる唯一の場所を示しています。

自動翻訳

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



アクションの作成

ワークスペースのすべての場所でアクションを作成する方法については、次のリンクを参照してください。

- リストアクション
- コンテキストサイドパネル
- 関連リスト
- 関連アイテム
- フィールドデコレーター

提供されているアクションとコンポーネントの使用

ワークスペースのインターフェイスには、次のアクションとコンポーネントが組み込まれています。

インスタンスで提供されるアクションとコンポーネント

アクション	アクションを利用できる場所	説明
エージェントアシスト	フォーム	エージェントアシストにフォームの情報を追加します。
自分にアサイン	リスト、関連リスト	ユーザーにレコードを割り当てます。
添付ファイル	フォーム	フォームのレコードに添付ファイルを追加します。
番号に発信	フィールド	フィールドの電話番号に電話をかけます。
新規作成	リスト	リストに新しいレコードを作成します。
新規作成	関連リスト	関連リストに新しいレコードを作成します。
削除	リスト、関連リスト	リストからレコードを削除します。
編集	リスト	レコードを編集するモーダルを開きます。

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

インスタンスで提供されるアクションとコンポーネント (続く)

アクション	アクションを利用できる場所	説明
レコードを開く	フィールド	新しいサブタブでレコードを開きます。
参照を検索	フィールド	ユーザーが参照テーブルを検索できるモーダルを開きます。
テンプレート	フォーム	フォームでテンプレートを開きます。

アクションおよびコンポーネントテーブル

注: 宣言アクションは、アクションとコンポーネントの以前の名前です。

アクションおよびコンポーネントテーブル

名前	権限	説明
宣言アクションモデル定義 [sys_declarative_action_model_definition]	管理者の読み取り専用	宣言アクションが存在できるワークスペースのセクションを定義し、利用可能なデータを表示します。モデルには、リスト、関連リスト、フォーム、フィールドが含まれます。
宣言アクション モデルフィールド [sys_declarative_action_model_definition]	管理者の読み取り専用	特定のモデルのフィールドを表します。モデルには複数のフィールドを含めることができます。
宣言アクション定義 [sys_declarative_action_definition]	管理者の読み取り専用	すべての宣言アクションを累積します。
宣言アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment]	管理者のみ	宣言アクションを実行する場所とタイミングを定義します。
宣言アクショングループ [sys_declarative_action_group]	管理者のみ	複数の宣言アクションをグループに関連付けることができます。このアクションは、リストモデルでのみサポートされています。

のレコードフィールドにカスタムアクションを設定する 従来のワークスペース

参照フィールドの値を使用してアクションを実行するように設定します。たとえば、電話番号が入力されたフィールドに、その電話番号をダイヤルするアイコンを追加します。または、ユーザーレコードをタブで開くアイコンを参照フィールドに追加します。

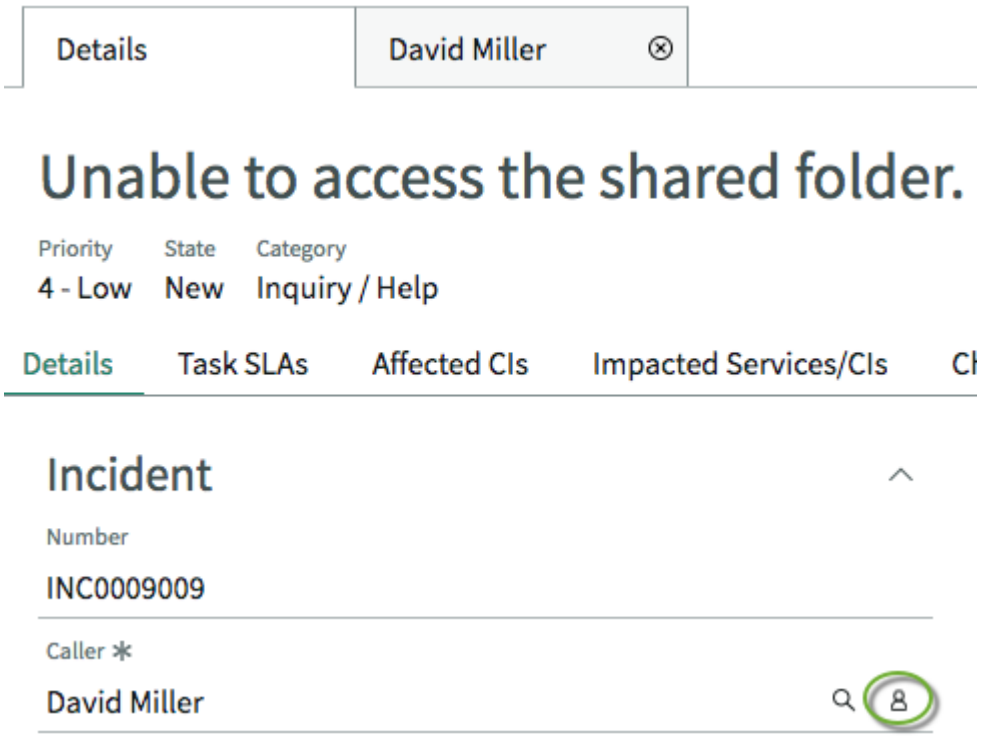
始める前に
必要なロール：admin
フィールドデコレーターは、エージェントがクリックして何らかのアクションを実行できる [フォーム] ペインの参照フィールドに追加されるアイコンです。ワークスペースは、フィールドごとに最大 3 つのデコレーターをサポートします。

ワークスペースアクションフィールドデコレーターを設定する目的は、エージェントが他のページを開く必要のある作業を 1 つのページで実行できるようにすることです。たとえば、エージェントは、別のページを開いてインシデントで指定されたユーザーのレコードを表示する代わりに、[発信者]

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

自動翻訳

フィールドの [ワークスペースアクション] フィールドデコレーターをクリックするだけで、ユーザーレコードをタブで開きます。



新しいアクションのアサインを作成する前に、フィールドアクション [レコードを開く] がワークスペースアクション定義として存在している必要があります。アイコン icon-user は、インスタンスで利用可能なアイコンである必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > フィールドデコレーター.
   既存のフィールドデコレーターのリストが表示されます。
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

   次の表では、URL フィールドにフィールドデコレーターアイコンを追加します。エージェントがアイコンをクリックすると、URL が開きます。

アクションのアサインフォーム

フィールド	説明
Action label (アクションラベル)	フィールドデコレーターの名前 (「URL を開く」など)。二重中括弧 {{}} を使用して、実行時にテキストに値を挿入できます (例: {{count}})。たとえば、エージェントが選択したレコードの数を中括弧を使用して表示できます。
アクション名	アクションのアサインのリストでこのレコードに表示される名前: ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > フィールドデコレーター(例:open_a_url)。
実装方法	クライアントアクション は、フィールドデコレーターの唯一の有効な選択です。フィールドデコレーターは、フィールド、フォーム、リスト、または関連リストにアイコンとして表示されます。クリッ

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

フィールド	説明
	クすると、デコレーターは、電話番号の呼び出し、レコードのオープン、コンテンツの更新、URL のオープンなどのアクションを実行します。**UI** コンポーネントは 、 ワークスペースのさまざまな領域に配置できる UI 要素です。クライアントアクション は、[クライアントアクションを指定] で指定されたアクションをディスパッチします。サーバースクリプト は、サーバー上でデータベースレコードの追加、削除、変更などのアクションを実行します。
クライアントアクションを指定	虫眼鏡) をクリックし、実行するアクションを選択します。URL を開くには、[**URL** を開く] を選択します。このフィールドは、[そのまま実装された クライアントアクション] の場合にのみ表示されます。このリストにカスタムアクションを追加することはできません。
UI コンポーネントを指定	虫眼鏡) をクリックし、追加するコンポーネントを選択します。このフィールドは、[実装方法] **UI** コンポーネントがある場合にのみ表示されます。
デコレーターの適用先	フィールドタイプ は、このタイプのすべてのフィールドにデコレーターが表示されることを意味します。特定のフィールドは 、指定したフィールドが開いたときにのみデコレータが表示されることを意味します。多くの特定のフィールドが同じフィールドタイプです。たとえば、このフィールドデコレーターアイコンをすべての URL フィールドに適用するには、[フィールドタイプ] を選択します。
フィールドタイプ	フィールドデコレーターを表示するフィールドタイプ ([参照] など) を選択します。多くのフィールドは [参照] タイプです。別の例として、電話番号をダイヤルするには、[電話番号] を選択します。このフィールド、フィールドタイプは、デコレーターの適用先がフィールドタイプである場合にのみ表示されます。
フィールド名	フィールドデコレーターを表示するフィールドを選択します。フィールドの選択肢は、[テーブル] の値によって異なります。たとえば、[日付] を選択します。このフィールドは、[デコレーターの適用先]が [特定のフィールド] の場合にのみ表示されます。
アイコン	アクションを開始する [フィールドタイプ] または [フィールド名] で指定されたフィールドに表示されるクリック可能なアイコン。
ツールヒント	エージェントがアイコンの上にマウスを置いたときに表示されるテキスト。
説明	このコンポーネントの簡単な説明。
アプリケーション	このコンポーネントが適用されるアプリケーション。[グローバル (Global)] とは、コンポーネントがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
ワークスペース	このコンポーネントが属するワークスペース (エージェントワークスペース、ITSM、CSM など)。
テーブル	このコンポーネントが関連付けられているテーブル。このテーブルのレコードを開くと、[フィールドタイプ] または [フィールド名] で指定されたフィールドにフィールドデコレーターが表示されます。デフォルトは [グローバル] です。デフォルト値のままにして、[フィールドタイプ] で指定されたフィールドを持つすべてのオープンレコードにフィールドデコレーターアイコンが表示されるようにすることができます。テーブルを指定すると、そのテーブルのレコードが開

自動翻訳

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

フィールド	説明
	いている場合にのみ、フィールドデコレーターアイコンが表示されます。
ビュー	一連の視覚的な構成。この値は通常ワークスペースです。
[Active (アクティブ)]	このフィールドデコレーターを表示 (選択) するかどうかを切り替えます。
順序	フィールド内のフィールドデコレーターのリストでのこのアイコンの配置を制御する整数。数値が小さいほど、リストの左に移動します。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。

4. 上部のバナーを右クリックし、[保存] を選択します。
関連リンクが表示されます。
5. オプション: [アクションの除外] タブで、[新規] をクリックして、コンテキストサイドパネルでこのコンポーネントを継承する子テーブル、または親テーブルからコンポーネントを継承するテーブルを除外します。
コンテキストサイドパネルのコンポーネントは、エージェントワークスペースで開いているレコードに従って表示されます。子テーブルは、デフォルトでこれらのコンポーネントを継承します。あなたはそれが起こらないようにすることができます。

a. フォームのフィールドに入力します。

[アクションの除外] フォーム

フィールド	説明
アクションのアサイン	虫眼鏡) をクリックし、アクションの割り当てを指定するアクションの割り当てを選択します。
テーブル	このコンポーネントに関連付けられたテーブル。ワークスペースこのテーブルのレコードを開くたびに、このコンポーネントのアイコンがコンテキストサイドパネルに表示されます。
このテーブルを除外	この テーブル が親テーブルからこのコンポーネントを継承しないように切り替えます。
すべての子テーブルを除外	テーブルの子テーブルがこのフィールドデコレーターを継承しないように切り替えます。

b. [**Submit** (送信)] を選択します。

6. [関連リンク] の [詳細ビュー] をクリックします。
ここまでは、エージェントがフィールドデコレーターアイコンをクリックしたときに開く URL を指定していません。これは 、詳細ビューで実行するタスクです。
7. [アクション属性] タブの [ペイロードマップ] で、定義するアクション属性を選択します。
この例では、[**URL**] を選択します。
8. 値フィールドに、開く URL を入力します。
9. オプション: [条件] タブの [スクリプト条件] に、フィールドデコレーターを非表示にするスクリプトを入力します。
10. オプション: [条件] タブの [クライアント条件] で、フィールドデコレーターを非表示にするクライアントの条件を指定します。

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

自動翻訳

(Optional) エージェントがレコードリストを変更するたびに、クライアント条件が再評価されます。たとえば、エージェントがリスト内の 1 つ以上のレコードを選択するまで、リストアクションのボタンを非表示にすることができます。この場合、クライアント条件は「カウントがゼロより大きい」です。カウントは選択されたレコードの数です。

11. オプション: [条件] タブの [レコード条件] で、フィールドと値を指定します。開いているレコードにその値を持つフィールドがある場合に、フィールドデコレーターアイコンが表示されないようにします。
12. オプション: [条件] タブの [必要なロール] で、エージェントがフィールドデコレーターを表示するために必要なロールを指定します。
13. オプション: フィールドデコレーターが実行するアクションの確認をエージェントに求めるポップアップを表示する場合は、[確認 設定] タブで [確認が必要] チェックボックスをオンにします。
14. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果

フィールドデコレーターアイコンは、[テーブル] で指定したすべてのテーブルの参照タイプのすべてのレコードフィールドに表示されます。アイコンをクリックすると、 ペイロードマップで指定された URL が開きます。

ワークスペースエクスペリエンス **UI** でクライアント **GlideList API** を使用する

現在のビューのリスト情報を返すカスタムボタンを [エージェントワークスペース リスト] ページに追加します。クライアントの `GlideList` API メソッドをアクションのアサインに追加して、返す情報を定義します。

始める前に

必要なロール：admin

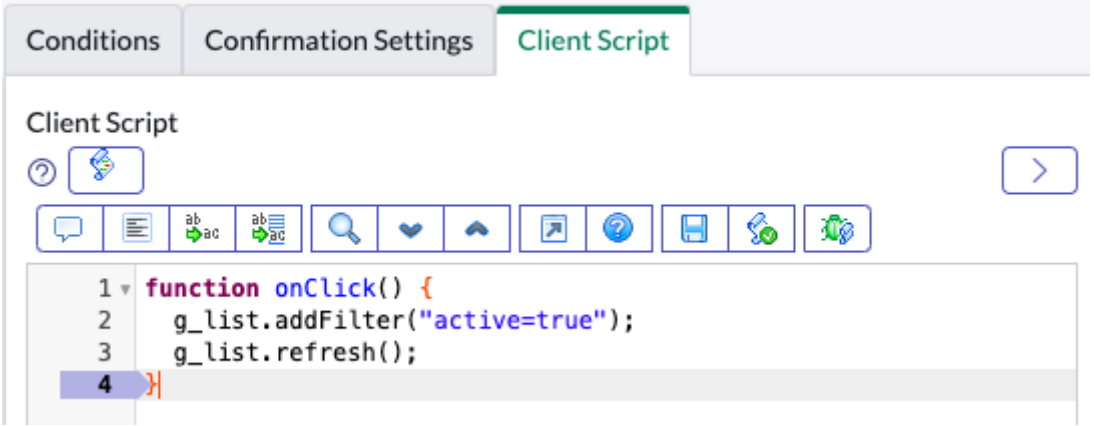
GlideList API メソッドは、[アクションのアサイン [sys_declarative_action_assignment] リストアクション ビューで提供されます。ワークスペースエクスペリエンス UI のカスタムボタンに `GlideList` 機能を追加できます。このボタンを使用して、現在のビューに `GlideList` メソッドを適用できます。`GlideList` メソッドを使用して、リストビューの詳細の取得、フィルターの設定、列でのソートなどを行い、テーブルリストを管理します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ワークスペースエクスペリエンス > アクション **&** コンポーネント > リストアクション.
   `getFixedQuery()` を使用している場合は、[リストアクション] ではなく [関連リストアクション] に移動します。
2. [新規] を選択して、新しいアクションのアサインを作成します。
3. [アクションラベル] フィールドに、ボタンラベルを入力します。
4. [アクション名] フィールドに名前を入力します。
   このフィールドにテキストを入力すると、ビューに複数のボタンを追加できます。
5. [実装方法] メニューから [クライアントスクリプト] を選択します。
6. フォームヘッダーを右クリックし、[保存] を選択します。
7. [**Advanced view**] を選択します。
8. [クライアントスクリプト] タブを選択し、1 つ以上のメソッド呼び出しを `onClick{}` メソッド定義に追加します。
   このメソッドは、ボタンが選択されたときに実行するアクションを定義します。使用可能なメソッドのリストについては、「 GlideList (Now Experience)」 を参照してください。

自動翻訳

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



9. [**Update** (更新)] を選択します。
ワークスペースエクスペリエンステーブルのリストビューでボタンをテストできます。

> **注:** ボタンで *getFixedQuery()* メソッドが使用されている場合は、 ワークスペースエクスペリエンス リスト内のレコードのタブを選択してボタンをテストします。

次の表は、[エージェントワークスペース インシデント (すべて)] テーブルに正常に実装されたボタンを示しています。このボタンは、アクティブなレコードのみを表示する *GlideList addFilter()* メソッドを実装しています。

リストにフィルターを適用するボタンアクションの例

クリックする前にリスト	クリック後のリスト
ボタンを選択する前に、アクティブなレコードと非アクティブな (クローズ済み) レコードの品揃えがビューに表示されます。	ボタンを選択すると、アクティブなレコードのみを表示するようにビューがフィルタリングされます。

Number	State	Priority	Category
INC0014078	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014055	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014074	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Number	State	Priority	Category
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013675	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013648	In Progress	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013599	New	1 - Critical	Inquiry / Help

自動翻訳

高度な作業アサインの設定 (AWA)

高度な作業アサイン (AWA) は、エージェントの可用性、キャパシティ、スキルの基準を設定すると、作業アイテムを自動的にエージェントにルーティングします。AWAを使用すると、エージェントは従来のワークスペース受信ボックスから作業アイテムの割り当てにアクセスできます。

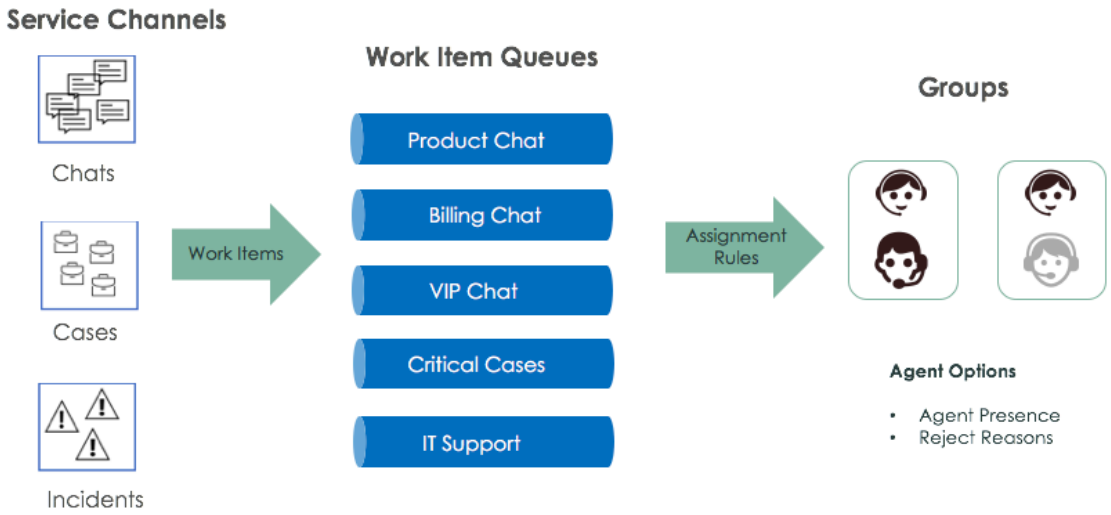
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AWA はサービスチャネルを使用して、チャット、ケース、インシデントなどの受信作業アイテムを整理します。 AWA は、これらの作業アイテムを特定の作業アイテムキュー (製品チャット、請求チャット、VIP チャット、重大ケース、IT サポートキューなど) にルーティングします。エージェントのキャパシティを設定できます。キャパシティは、エージェントが特定のサービスチャネルで処理できる作業アイテムの数を示します。アサインルールを設定して、 AWA が作業アイテムをエージェントのグループにルーティングする方法を決定できます。エージェントが作業アイテムを拒否すると、そのアイテムは別のエージェントにルーティングされます。

注:

高度な作業アサインを使用するには ワークスペース が必要です。

AWA ワークフロー



AWA 構成コンポーネント

Advanced Work Assignment を開始

AWAを実装するには、以下の初期設定およびセットアップ手順を完了します。

サービスチャネル

エージェントは、事前設定された作業チャネルであるサービスチャネルを介して作業アイテムを受け取ります。チャネル条件のカスタマイズ、エージェントの受信ボックスレイアウトの定義、追加キューの作成、および特定のエージェントのキャパシティの設定を行うことができます。 ワークスペース には、チャットとケースの 2 つの事前設定されたサービスチャネルが含まれています。

作業アイテム

各作業アイテムは、受信チャットやケースなど、エージェントが処理する 1 つの作業です。作業アイテムは、定義可能なスケジュール、ターゲット待機時間、およびルーティング条件を持つ作業アイテムキューを介して取得されます。

グループをアサイン

アサイン先グループを使用してエージェントをグループ化し、名前と説明、マネージャー、およびグループメールに関する詳細を提供することができます。関連リストを使用して、エージェントプールのロール、グループとグループメンバー、キュー、およびエージェントキャパシティの上書きを設定できます。

エージェントのアサインルールの設定

アサインルールは、ケース、チャット、インシデントなどの作業アイテムをアサイン先グループにルーティングする方法を決定します。作業アイテムをエージェントにアサインする基準を設定し、カスタムアサインルールを作成して作業アイテムのアサインと

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

処理を決定できます。エージェントのスキルは、スキル管理機能を使用して定義できます。

エージェントの在席状況の設定

エージェントの在席ステータスは、エージェントがオンラインで着信作業アイテムを受信できるかどうか、またはエージェントが不在またはオフラインかどうかを示します。エージェントのこれらの可用性ステータスを作成または変更できます。

作業アイテム却下理由の設定

外出中や休憩中など、エージェントが作業アイテムを却下する理由を定義できます。

従来のワークスペースでのエージェントチャットの設定

顧客とのライブエージェントチャットを有効にするように従来のワークスペース エージェントチャットを設定します。エージェントチャット を介して、エージェントは顧客と対話したり、インシデントまたはケースのレコードを作成したり、チャットを別のエージェントまたはキューに転送したりします。

始める前に

https://www.youtube.com/embed/iYl9ZNVZUFk

ワークスペース エージェントチャットを開始するには、上のビデオをご覧ください。

このタスクを開始する前に、以下を設定します。

- エージェントチャット プラグイン (com.glide.interaction.awa) をインストールします。
- 高度な作業アサイン の場合
  - サービスチャネル を構成する。
  - 作業アイテムキュー を定義する。
  - ワークアサインメント をセットアップする。
- ライブフィードプロファイルを更新 して、チャットクライアントにエージェント名とアバターを表示する。

必要なロール：workspace_admin

このタスクについて

チャットのセットアップを使用して、次の機能を設定します。

- ライブチャットをアクティブ化または非アクティブ化します (デフォルトで有効)。
- 転写のダウンロードをアクティブ化または非アクティブ化します。
- ライブチャットサポート (仮想エージェントからライブエージェントへの転送) の推定待ち時間の表示を有効にします。
- チャットウィンドウ内のエージェント名とアバターの表示を制御します。
- Web およびモバイルチャットクライアントの 仮想エージェント チャットボットを介して送信される通知を有効にします。
- エージェントウィスパーを有効にすると、エージェントが要求者とやり取りしているときに、スーパーバイザーがエージェントに個人的にメッセージを送信できるようになります。新規インスタンスの場合、エージェントウィスパーはデフォルトで有効になっています。

  以前のリリースからアップグレードする場合は、 エージェントウィスパーアクティブ化する必要があります。

自動翻訳

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

- ライブエージェントの転送が発生したときに表示されるシステムメッセージを設定します。
- [オートパイロットクライアントシステムメッセージを有効化] をアクティブ化または非アクティブ化します。

チャットのセットアップには、 仮想エージェント トピックスクリプトまたはチャット関連機能で使用できるチャットコンテキスト変数を定義するためのコンテキスト関連リストも含まれています。たとえば、チャットコンテキスト変数を使用して、トピックから特定の情報を渡してライブエージェントと共有したり、ボット会話をライブエージェントにルーティングする方法を制御したりできます。ライブエージェント変数とコンテキスト変数の使用の詳細については、「仮想エージェント スクリプト」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 対話型インターフェース > チャットのセットアップ.

   注: 対話型インターフェースモジュールはコラボレーションプラグインとは無関係です。

2. フォームのフィールドに入力します。このフィールドは、新規のお客様であるか、以前のリリースからアップグレードしているかによって異なります。

Yokohama リリースの新規顧客向けの [チャットのセットアップ] フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	ライブエージェント セットアップ構成。
ライブチャットが有効	ライブチャットを有効にするオプション。ライブチャットを使用しない場合は、このチェックボックスをオフにします。
転写のダウンロードを許可	要求者が会話のトランスクリプトをダウンロードできるようにするオプション。
エージェントの名前とアバターを表示	ライブエージェントがチャットを開始、転送、または終了するときに、エージェントチャットクライアント内のエージェント名とアバターを表示するオプションエージェントは、自分の名前と画像をライブフィードプロファイルに設定します。 ◦ 有効にすると、チャットヘッダーでのエージェント名の表示を選択的に制御するための [チャットヘッダーにエージェント名を表示] オプション が表示されます。 ◦ 有効にしない場合、エージェント ID は匿名のままになります。チャットウィンドウに名前やアバターは表示されません。
チャットヘッダーにエージェント名を表示	チャットウィンドウのヘッダーでのエージェント名の表示を選択的に抑制するオプション。このオプションはデフォルトで有効になっています。 このフィールドは、[エージェントの名前とアバターを表示] が有効になっている場合に表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
すべてのユーザーに対して通知を有効にする	Web チャットクライアントで 仮想エージェント ボットを使用した通知の配信をアクティブ化するオプション。
エージェントウィスパー	エージェントウィスパーを有効にするオプション。これにより、エージェントが要求者とやり取りしているときに、スーパーバイザーはエージェントに個人的にメッセージを送信できます。 **注:** エージェントウィスパーを無効にする場合は、/help クイックアクションを手動で無効にする必要があります。
絵文字を有効にする	絵文字をアクティブ化するオプション。詳細については、「エージェントチャットでの絵文字の使用」を参照してください。
ライブチャットの待機ステータス	Web クライアントのチャットメニューにライブエージェントサポートの推定待ち時間を表示するオプション。Microsoft Teams メッセージング統合を使用している場合、待ち時間は、エージェントとチャットするまでのおおよその待ち時間を示すカードに表示されます。 ◦ 仮想エージェントからライブエージェントへの転送の待ち時間は推定時間で、分単位です。 ◦ 待ち時間は 1 分ごとに更新されます。待ち時間は、キューの平均待ち時間から待ち時間を引いた値に基づいています。
コネクトサポートプラグインに関連するフィールド	
現在 コネクトサポート を使用していて、 Yokohama リリースにアップグレードした場合は、[UI]、[キュー]、[メッセージを転送] の各フィールドに入力します。これらのフィールドは、 コネクトサポート プラグインがインストールされている場合にのみ表示されます。	
CSM 履行者 UI	チャットサポートインターフェイス: コネクトサポート または ワークスペース。 **注:** エージェントチャットに移行する場合は、履行者 UI として[エージェントワークスペース] を選択します。
CSM キュー	ライブエージェントチャットキューは、チャットインターフェイスで指定されていない場合、または仮想エージェントトピックによって変更された場合に、カスタマーサービス管理 (CSM)に使用されます。 **注:** ワークスペースを使用している場合、CSMキューは必要ありません。
HR 履行者 UI	チャットサポートインターフェイス: コネクトサポート または ワークスペース。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: エージェントチャットに移行する場合は、履行者 UI として[エージェントワークスペース] を選択します。
HR キュー	ライブエージェント チャットキューは、チャットインターフェイスで指定されていない場合、または 仮想エージェント トピックによって変更された場合に、HR に使用されます。 注: ワークスペースに移行する場合、HR キューは必要ありません。
ITSM 履行者 UI	チャットサポートインターフェイス: コネクトサポート または ワークスペース。 注: エージェントチャットに移行する場合は、履行者 UI として[エージェントワークスペース] を選択します。
ITSM 列	ライブエージェントチャットサポートキューは、チャットインターフェイスで指定されていない場合、または仮想エージェントトピックで指定されていない場合、IT Service Managementに使用されます。
グローバル履行者 UI	プラットフォームのチャットサポートインターフェイス: コネクトサポート または ワークスペース。 注: エージェントチャットに移行する場合は、グローバル履行者 UI として [エージェントワークスペース] を選択します。
グローバルキュー	チャットインターフェイスまたは仮想エージェントトピックからのキューに関する情報がない場合仮想エージェント使用されるキュー。 注: ワークスペースに移行する場合、グローバルキューは必要ありません。
メッセージを転送	ライブエージェントまたは別のキューに転送されたときにユーザーに表示されるメッセージ。例：「ライブエージェントに接続するまで、しばらくお待ちください。」 注: 転送メッセージは 1 つだけ定義できます。転送メッセージは、インスタンス内のすべてのキューに対して表示されます。
フィールド	説明
エージェントが利用可能なメッセージなし	ライブエージェントが利用できないときにユーザーに表示されるメッセージ。例：「現在、対応可能なエージェントはいません。後ほどお試しください。」

自動翻訳

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

フィールド	説明
	注: エージェントの可用性に関するメッセージは 1 つだけ定義できます。このメッセージは、インスタンス内のすべてのキューに対して表示されます。
オートパイロットクライアント通知を有効にする	対話オートパイロットに関連する通知を受信するオプション。対話オートパイロットを使用すると、エージェントはオートパイロットのクイックアクションを使用して 仮想エージェント トピックを呼び出すことができます。

3. [**Update** (更新)] を選択します。

次のタスク
構成 エージェントチャット ほぼ完了です。ここから、 チャット関連情報を保存するためのコンテキスト変数を構成し て、他のチャット関連機能で使用できる情報を取得できます。

最後のステップでは、エンドユーザーポータルでチャットクライアント (一般に サービスポータルと呼ばれます) を有効にします。この手順を完了すると、 エージェントチャットの構成は完了です。

仮想エージェントおよびライブエージェントのサービスポータルチャットクライアントを設定するには、次の 2 つのオプションがあります。

- ポータルでの エージェントチャット の構成:選択したポータルのすべてのポータルページでチャットクライアントを保持できるようにする構成を定義します。エンドユーザーは、指定されたポータルの任意のポータルページでチャットに参加できます。
- 仮想エージェント向けの従来のサービスポータルウィジェットの構成:選択した単一のポータルページに従来の 仮想エージェント サービスポータル ウィジェットを追加します。このページからエンドユーザーがチャットクライアントを実行します。

での電話のセットアップ 従来のワークスペース

エージェントが要求者との電話を受信および発信できるようにします。

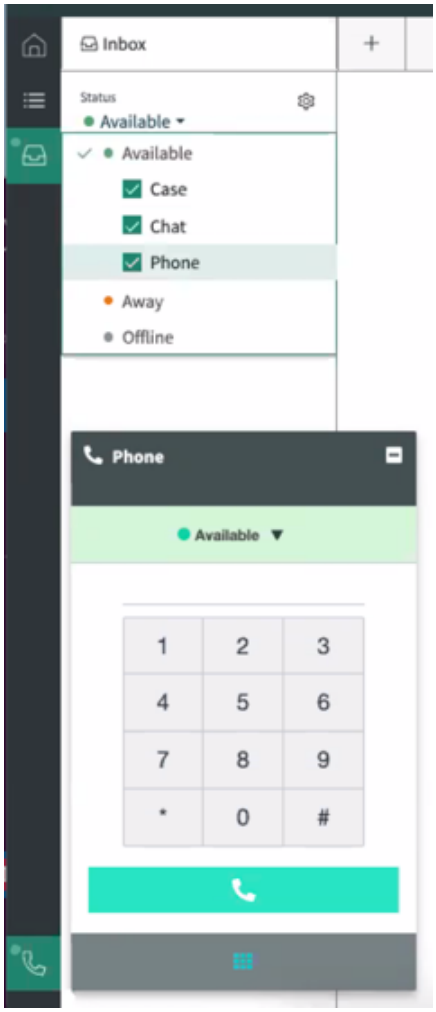
ワークスペースをテレフォニーシステムに接続すると、エージェントは要求者とのコールを発信および受信できます。電話を受けると、ワークスペースはエージェントが電話要求の詳細を入力するために使用するインタラクションレコードを自動的に作成します。

ワークスペースには、エージェントが電話を受け入れたり発信したりするために使用する電話) が表示されます。電話が応答待ちの場合、アイコンに番号が表示されます。エージェントは、ステータスを [利用可能] または [退席中] に設定して、電話のルーティングを許可または防止します。

電話インターフェイスはワークスペースに統合されているため、エージェントはワークスペースが提供する他のすべての機能を画面上で操作しながら話すことができます。

自動翻訳

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



次

電話統合を設定します。

従来 ワークスペース **OpenFrame** との電話統合とコンピューター電話統合 **(CTI)**

OpenFrame と CTI を使用すると、 従来のワークスペース のエージェントが電話で使用するためのサードパーティの電話統合が可能になります。

- OpenFrame は、Twilio などのサードパーティテレフォニーサービスプロバイダー(TSP)との CTI を有効にします。
- CTI は、 Now Platform および TSP と統合して、着信コールと発信コールをサポートします。

OpenFrame と CTI を TSP と統合すると、 ワークスペース のエージェントは以下を使用できます。

- 顧客とのコールを発信および受信するための埋め込みソフトフォン。
- フォームの電話番号フィールドと Customer 360 リボンコンポーネントからのクリックコール機能。
- 着信コールのコンテキスト識別。
- ソフトフォンウィンドウ内のコンテキストリンクを含む追加ウィンドウと、開いている関連レコード。

自動翻訳

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

OpenFrame と CTI は 、インタラクション管理システム (IMS) と統合することもできます。これにより、電話インタラクションのライフサイクルを管理できます。この統合により、着信コールと発信コールで電話インタラクションレコードが作成されます。

関連情報

OpenFrame の概要

OpenFrame 構成の作成

での埋め込みソフトフォンの使用 従来のワークスペース

エージェントが着信コールを受信して発信できるように、埋め込みソフトフォンをサポートするように 従来のワークスペース を構成します。

着信コール

エージェントは、OpenFrame ウィンドウで着信コールを受信します。アカウント、連絡先、コンシューマー、ケース番号などのコンテキスト情報がウィンドウに表示されます。

エージェントは、OpenFrame ウィンドウのコンテキスト情報からリンクをクリックして、対応するレコードを ワークスペース で開きます。エージェントは、ワークスペースタブの構成に応じて、プライマリタブまたは子タブでフォームを開くことができます。

- インタラクション管理システム (IMS) の統合により、これらのレコードはインタラクションレコードのサブタブとして開きます。
- IMS 統合がない場合、これらのレコードはプライマリタブとして開きます。

詳細については、 OpenFrame の概要 を参照してください。

発信コール

エージェントは、フォームの電話番号フィールドまたはケースフォームのリボンから発信コールを発信できます。

これらの電話フィールドをクリックすると、エージェントには OpenFrame ウィンドウが表示され、画面に表示されている番号に電話をかけることができます。

インタラクション管理システム **(IMS)** との統合

OpenFrame、コンピューター電話統合 (CTI)、および IMS 統合では、着信コールと発信コールでインタラクションレコードが作成されます。

を介して着信コールを受信する ワークスペース

エージェントが OpenFrame ウィンドウから着信コールに応答すると、[チャネル] フィールドが [電話] に設定されたインタラクションレコードが [新規] ステータスの親タブで開きます。

インストールで利用可能な場合は、アカウント情報、連絡先情報、またはコンシューマー情報がインタラクションレコードに追加されます。問い合わせユーザーがエージェントにケース番号を提供した場合は、ケース番号もレコードに追加されます。エージェントが OpenFrame ウィンドウ内のリンク (アカウント、連絡先、コンシューマー、ケース番号など) をクリックすると、対応するレコードがインタラクションレコードの下のサブタブで開きます。

コールがエージェントに転送されます。インタラクションレコードがエージェントにアサインされ、ステータスが [保留中の承認] に設定されます。インタラクションレコードはエージェントのワークスペースに表示され、顧客から提供された詳細が含まれます。

エージェントは、コールを受け入れるか拒否できます。

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

- 承認された場合、インタラクションレコードのステータスは [対応中] に設定されます。
- 却下された場合、インタラクションレコードのステータスは [完了してクローズ] に設定されます。
- コールに応答しない場合、またはエージェントが応答する前に発信者が電話を切った場合、インタラクションのステータスは [完了してクローズ] に設定されます。

コールが終了すると、インタラクションの電話ログレコードが作成され、インタラクションレコードのステータスが [完了してクローズ] に設定されます。

から発信コールを行う ワークスペース

発信コールの場合、 **sn_openframe.create_interaction** プロパティによってインタラクションレコードが作成されるかどうかが決定されます。

エージェントがクリックコールが有効な電話フィールドを使用して発信コールを行うと、アカウント、連絡先、コンシューマーの詳細など、コールに関するコンテキスト情報が収集されます。

sn_openframe.create_interaction プロパティが true に設定されている場合:

- インタラクションレコードは [対応中] ステータスで作成されます。レコードにコンテキスト情報が入力され、エージェントにアサインされます。
- インタラクションレコードと関連情報が OpenFrame に渡されます。
- CTI はインタラクションを受信し、コールを開始し、インタラクションのライフサイクルを管理します。
- 発信コールに応答がない場合、インタラクションレコードは [完了してクローズ] に設定されます。

sn_openframe.create_interaction プロパティが false に設定されている場合:

- コンテキスト情報は OpenFrame に渡されます。
- CTI はコンテキスト情報を受信し、コールを開始します。

他のエージェントへのコールの転送

エージェントがコールを別のエージェントに転送すると、インタラクションレコードも転送され、転送レコードが作成されます。コールは、新しいエージェントのワークスペースの OpenFrame ウィンドウに表示されます。インタラクションレコードは、[受け入れ処理待ち] ステータスの新しいエージェントにアサインされ、エージェントのワークスペースに表示されます。エージェントがコールを受け入れると、ステータスは [対応中] に変わります。

音声自動応答 (IVR) との統合

IVR 統合では、発信者が接続して IVR メッセージを受信するとすぐにインタラクションレコードが作成されます。発信者が行った選択がキャプチャされ、インタラクションレコードに追加されます。発信者がケース番号を入力すると、ケースがインタラクションの関連レコードとして追加されます。

会話データの増加の抑制

操作が実行されると、会話関連テーブルのサイズが大きくなり、システムパフォーマンスに影響を与える可能性があります。十分なレコードを保持しながらパフォーマンスを向上させるには、過去のデータをアーカイブし、進行中の会話に使用されるテーブルをクリーンアップするプロセスを設定します。

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

推奨されるアクティベーション

仮想エージェントやエージェントチャットの頻繁な使用に関連するデータの増加を制限するには、次の表のクリーナージョブをアクティブ化します。

テーブル名	クリーナージョブのサマリー	推奨
AWA エージェントチャネルの可用性 [awa_agent_channel_availability]	90 日以上経過した AWA エージェントチャネルの可用性ログを削除します。	アクティブ化が推奨されます。
AWA エージェントの在席状況 [awa_agent_presence]	90 日以上経過した AWA エージェントプレゼンスログを削除します。	アクティブ化が推奨されます。
AWA エージェントの在席履歴 [awa_agent_presence_history]	180 日以上経過 AWA エージェントの在席履歴ログを削除します。	アクションは必要ありません。既にアクティブ化されています。
AWA ドキュメントサイズ [awa_document_size]	90 日以上経過した AWA ドキュメントサイズのログを削除します。	アクティブ化が推奨されます。
AWA インスタンス統計情報 [awa_instance_stats]	60 日以上経過した AWA インスタンス統計ログを削除します。	アクションは必要ありません。既にアクティブ化されています。
AWA キュー統計情報 [awa_queue_stats]	60 日以上経過した AWA キュー統計情報ログを削除します。	アクションは必要ありません。既にアクティブ化されています。
AWA サービスチャネル統計情報 [awa_service_channel_stats]	60 日以上経過した AWA サービスチャネル統計ログを削除します。	アクションは必要ありません。既にアクティブ化されています。
AWA 作業アイテム [awa_work_item]	承認またはキャンセルされた作業アイテムログのうち、90 日以上経過した AWA 作業アイテムログを削除します。	アクティブ化が推奨されます。
インタラクション [interaction]	90 日以上経過したインタラクションログを削除します。	アクティブ化が推奨されます。
インタラクション JSON BLOB [interaction_json_blob]	60 日以上経過したインタラクションの JSON BLOB ログを削除します。	アクティブ化が推奨されます。
ライブグループプロファイル [live_group_profile]	60 日以上経過したライブグループプロファイルログを削除します。	アクティブ化が推奨されます。
コンシューマー [sys_cs_consumer]	ユーザー ID [user_id]=5136503cc611227c01[illegible]で、60 日以上経過したコンシューマーログを削除します。	既にアクティブに設定されていますが、必要に応じて [name] = ゲストユーザーを条件に追加してください。
コンシューマーデバイスコンテキスト [sys_cs_consumer_device_context]	参照カスケードルール [reference_cascade_rule]=delete ルールをコンシューマーアカウント [consumer_account] 列に追加します。	アクションは必要ありません。

自動翻訳

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

テーブル名	クリーナージョブのサマリー	推奨
会話 [sys_cs_conversation]	60 日以上経過した会話ログを削除します。	アクションは必要ありません。既にアクティブ化されています。

クリーニングする必要があるテーブル

これらのテーブルは、長時間実行されているインスタンスでは数百万件のレコードに増加する可能性があるため、クリーンアップする必要があります。

- エージェント在席履歴 [awa_agent_presence_history]
- AWA ドキュメントサイズ [awa_document_size]
- AWA 作業アイテム [awa_work_item]
- コンシューマー [sys_cs_consumer]
- コンシューマーデバイスコンテキスト [sys_cs_consumer_device_context]
- 会話 [sys_cs_conversation]
- インタラクション [interaction]
- インタラクション JSON BLOB [interaction_json_blob]
- ライブ グループ プロフィール [live_group_profile]

会話メッセージ [sys_cs_message] テーブルやライブフィードメッセージ [live_message] テーブルなど、他の関連テーブルも大きくなる可能性があります。これらのテーブルには *reference_cascade_rule_delete* 前のリストのテーブルのクリーニングの副作用としてクリーニングされる原因となる属性があります。

テーブル内のどのレコードを削除する必要があるか

自動フラッシュ構成では、[一致フィールド] と [経過時間 (秒)] フィールドを選択できます。[一致フィールド] フィールドはテーブルの日付列に対応し、[経過時間 (秒)] フィールドは削除がトリガーされるタイミングを示します。レコードの [一致フィールド] フィールドの日付が [経過時間 (秒)] フィールドよりも過去のポイントに達すると、クリーナーは実行時にレコードを削除します。

理想的には、[一致フィールド] フィールドは、レコードがアクティブになっている期間を示す必要があります。次の表の列は、問題のテーブルの **[Matchfield**] フィールドと同様に適切に機能し、[**Conditions**] フィールドに追加条件が表示されます (指示されている場合)。

テーブル	列	列はインデックス付きですか?	他の条件
AWA エージェントチャネルの可用性 [awa_agent_channel_availability]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	agent.active=false
AWA エージェントの在席状況 [awa_agent_presence]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	
AWA エージェントの在席履歴 [awa_agent_presence_history]	更新日時 (sys_updated_on)	要	

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

自動翻訳

テーブル	列	列はインデックス付きですか?	他の条件
AWA ドキュメントサイズ [awa_document_size]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	
AWA 作業アイテム [awa_work_item]	更新日時 (sys_updated_on)	要	statelNaccepted、cancelled
インタラクション [interaction]	更新日時 (sys_updated_on)	要	
インタラクション JSON BLOB [interaction_json_blob]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	
ライブグループプロファイル [live_group_profile]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	
コンシューマー [sys_cs_consumer]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	name=ゲストユーザー
会話 [sys_cs_conversation]	更新日時 (sys_updated_on)	いいえ	

interaction.closed_at と sys_cs_conversation.conversation_completed は、失敗した会話や一部のクローズ済みインタラクションの値を持たないため、[一致フィールド] フィールドの適切なオプションではありません。適切なステータス変更が発生したときにこの日付が空の場合にこの日付を設定するビジネスルールを使用してギャップを埋めることができますが、わかりやすくするために、これらのテーブルには [sys_updated_on] フィールドを使用します。

その他のテーブルは、クローズされたチャットのみが削除されるようにする [ステータス] フィールドの条件によって制限できます。一般に、インタラクションを数日以上開いたままにしておくことは避けるべきであるため、これらの条件を省略することで、クエリを簡素化し、最後の更新後に高速に実行できます。ケースなどの実行時間の長いタスクも表示されるため、awa_work_itemテーブルのステータスがより重要になる場合があります。

sys_cs_consumerテーブルの問題は、通常は新しい会話を既存のユーザーと照合するためにこれらのレコードを保持する必要がありますが、ゲストユーザーの場合は会話ごとに異なるレコードが作成されることです。

sys_cs_consumer_device_context テーブルには、CS コンシューマーアカウント [sys_cs_consumer_account] テーブルへの参照がありますが (それ自体が sys_cs_consumer テーブルへの参照があります)、参照は reference_cascade_rule=delete でマークされていません。このルールをコンシューマーアカウント参照に追加することをお勧めします。これにより、クリーナーが sys_cs_consumer テーブルと sys_cs_consumer_account テーブルのレコードを削除するときに、これらも削除されます。

awa_agent_presenceテーブルとawa_agent_channel_availabilityテーブルは、他のテーブルと同じようにチャットごとに大きくなることはありませんが、アサインエンジンによって定期的にアクセスされるため、アクティブでなくなったユーザーからの古いエントリが生じる可能性があります。長い未使用のエントリは、ここでもクリーンアップする必要があります。awa_agent_channel_availability列は頻繁に更新されない可能性があるため、特に注意する必要があります。このため、非アクティブなユーザーに関連付けられたレコードのみを削除できるように、そのクリーナーに追加条件を追加する必要があります。

自動翻訳

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

レコードを安全に削除できるタイミング

レコードを安全に削除できるタイミングを決定する際には、いくつかの考慮事項があります。

- 進行中の会話のレコードは削除しないでください。

  セッションベースのチャット会話の場合、経過時間しきい値はわずか数日です。SMS/メッセージング会話が含まれる場合、経過時間しきい値は数週間以上に延長される場合があります。これを評価する方法の 1 つは、com.glide.cs.*_idle_timeout という形式のすべてのプロパティを調べて、値が最も高いプロパティを見つけることです。

- 最近のアクティビティに関するダッシュボード/レポートに寄与するレコードは削除しないでください。

  [インタラクション - 高度なアナリティクスの AWA] ダッシュボードには、過去 3 か月を振り返る週次の傾向インジケーターが含まれています。これを完全にサポートするには、インタラクションレコードとawa_work_itemレコードを少なくとも 90 日間保持する必要があります。

- 後で参照するためにデータをアーカイブする必要がある場合は、レコードを削除しないでください。

  このタイミングは、必要なアーカイブを行うために追加されるカスタムロジックのタイミングによって異なります。これは、決定要因にならないように十分に早く実行されるように設定できるはずです。

上記を考慮して、次の経過時間 (秒) のしきい値が推奨されます。

- インタラクション、awa_work_item:7776000(90日-ただし、週次トレンドインジケーターを使用しない場合、またはルックバックを短い期間に設定する場合は、これを短縮できます)。
- sys_cs_conversation、live_group_profile、interaction_json_blob、sys_cs_consumer:2592000 (30 日) または 5184000 (60 日)。

パフォーマンスに関する考慮事項

インデックスsys_updated_on欠落しているテーブルにインデックスが必要ですか?

テストは、12,000,000+ のインタラクションがあるインスタンスで実行され、テーブルのクリーンアップは、sys_updated_onフィールド (インタラクション) にインデックスがあるテーブルとないテーブル (interaction_json_blob) で構成されています。どちらの場合も、最初の実行とその後の実行では、削除に費やされた時間 (場合によっては何分も) が、レコードのクエリに費やされた時間 (2 秒以下) をはるかに上回りました。この結果を考えると、パフォーマンスへの影響が最小限に抑えられるため、テーブルにインデックスを追加する必要はありません。

最初のテーブルクリーナージョブと繰り返されるテーブルクリーナージョブはいつ実行する必要がありますか?

通常、テーブルクリーナー sys_triggerは 1 時間に 1 回実行されます。古いレコードが多数あるテーブルに 1 つ以上のクリーナーが設定されている場合、その最初の実行中に実行される削除の数が非常に多くなり、システムに余分な負荷がかかる可能性があります。テーブルクリーンアップ構成を調整してアクティブ化する前に、このテーブルクリーナースケジュールを一時的に変更して、次回の実行が営業時間外 (通常はシステムの負荷が軽い時間帯) に行われるようにします。

営業時間外がない場合は、テーブルクリーナーを管理するプロパティがいくつか役立ちます。特に、glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent は、クリーナーが 1 回の実行中にレコードの一括削除を試みる時間を制限します。値は秒単位で指定され、デフォルトは 1200 (20 分) です。つまり、ベースシステムのセットアップでは、テーブルクリーナーは 1 時間ごとに最大 20 分間実行されます (参考までに、1 つのテストでは、カスケード削除を含めて、20 分間に約 400,000 件

自動翻訳

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

のインタラクションが削除される可能性があります)。1 時間ごとに 20 分というのが強すぎる場合は、プロパティ値を減らすことができます。

コア UI での作業

ネクストエクスペリエンス以前のコア UIの機能について説明します。

コア UI

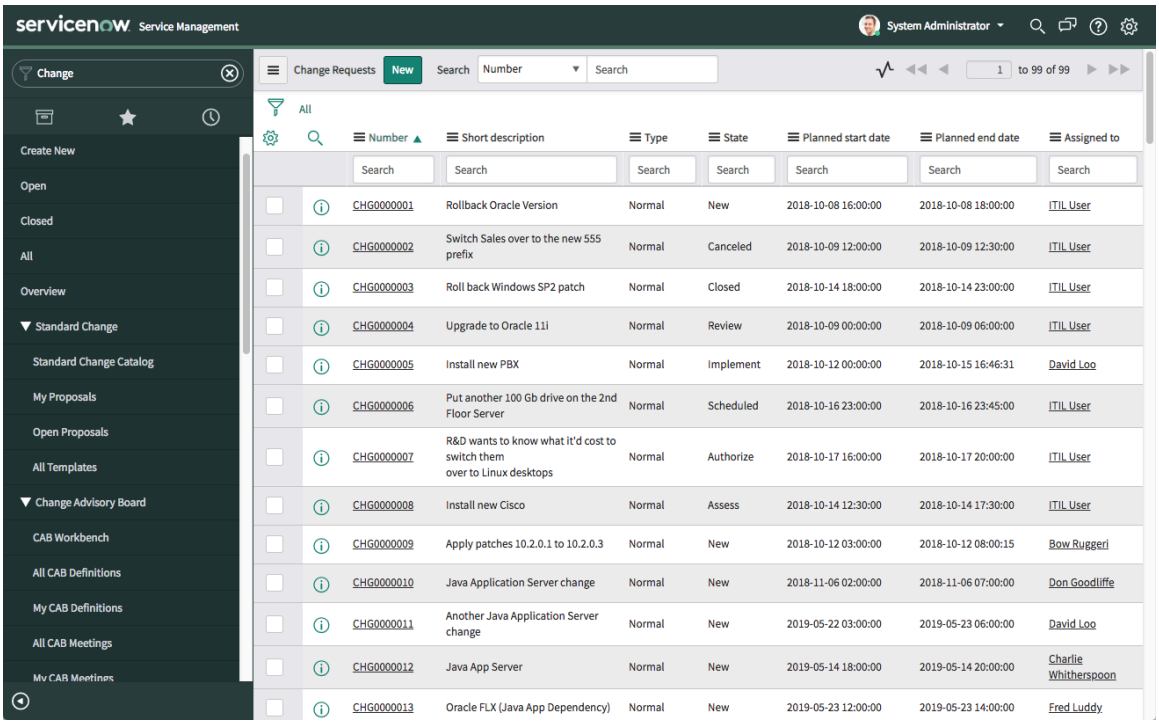
この コア UI は、 ネクストエクスペリエンス UI よりも前のものです。

このビデオでは、ユーザーメニュー、ヘルプ、グローバル検索、コネクトチャット、ログインユーザーのシステム設定、バナーロゴ、テキストについて説明します。

コア UIの要素については、上のビデオをご覧ください。

注目すべき機能には、リアルタイムのフォーム更新、ユーザープレゼンス、お気に入りと履歴のタブがある固定されたアプリケーションナビゲーター、アクティビティストリームなどがあります。

コア UI



コア UI コンポーネント

コンポーネント	説明
バナーフレーム	すべてのページの上部に表示され、ロゴと次の情報、コントロール、およびツールが含まれています。 • ユーザーメニューには、プロファイルと設定にアクセスするためのオプションがあります。アドミニストレーターは、ユーザーの代理操作を行い、セキュリティロールを昇格させることができます。 • コネクトサイドバーアイコン ( )：会話を開始または続行できます。このアイコンは、コネクトが有効になっている場合に使用できます。 • グローバルテキスト検索)：複数のテーブルからレコードを検索します。

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

コア UI コンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
	• [ヘルプ] アイコン ( ):埋め込みヘルプを含むヘルプパネルを開きます (利用可能な場合)。埋め込みヘルプがない場合は、ヘルプ検索オプションが表示されます。 • 歯車アイコン( ): のシステム設定 コア UIを開きます。
アプリケーションナビゲーター	左ナビゲーションバーとも呼ばれます。すべてのアプリケーションとモジュールへのリンクを提供します。「コア UI アプリケーションナビゲーター」を参照してください。
コンテンツフレーム	リスト、フォーム、ダッシュボード、ウィザードなどの情報を表示します。
エッジ	Edge はコア UI で削除されます。コア UI アプリケーションナビゲーターの折りたたまれたビューは、Edge に似ています。

関連情報

のロゴ、色、およびシステムデフォルトの設定 コア UI

コア UI のアクティブ化

コア UI admin ロールを持っている場合は、コア UI プラグイン (com.glide.ui.ui16) でアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

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

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

コア UI アプリケーションナビゲーター

コア UIアプリケーションナビゲーターがインターフェイスの左側に表示され、使用可能なすべてのアプリケーションとモジュール、お気に入り、および最近表示したアイテムにアクセスできます。

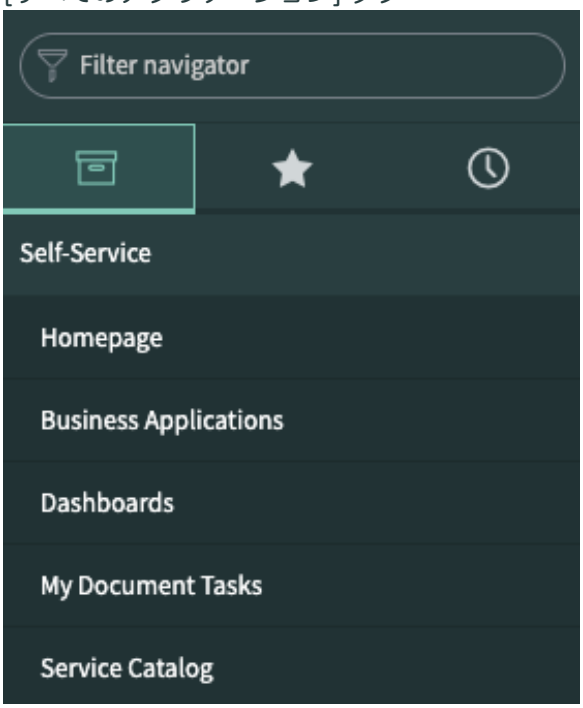
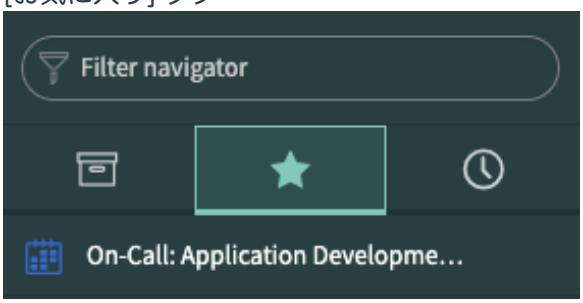
自動翻訳

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

アプリケーションナビゲーターを使用して、情報やサービスをすばやく検索します。

アプリケーションナビゲーターは、ナビゲーションフィルターと次のタブで構成されています。

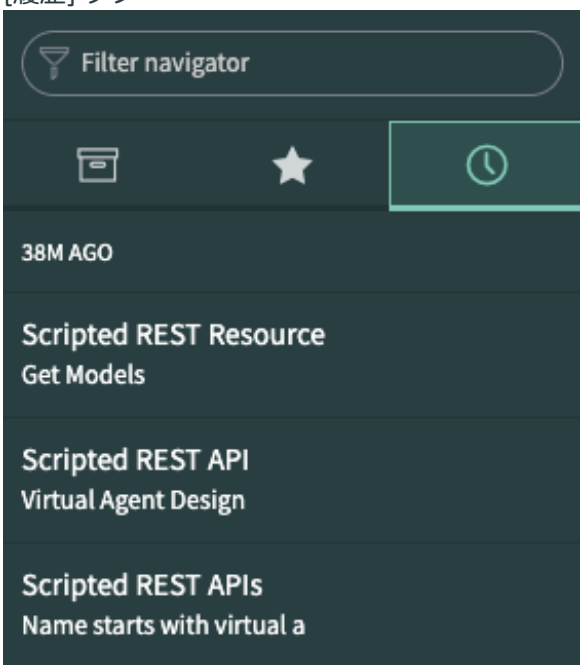
コア UI アプリケーションナビゲータータブ

タブ	説明
すべてのアプリケーション	すべてのアプリケーションメニューとモジュールを表示します。各アプリケーションは、アプリケーションラベルで示されるアプリケーションナビゲーターのセクションとして表示されます。このタブでは、各アプリケーションラベルの下にモジュールが名前別に一覧表示されます。 [すべてのアプリケーション] タブ 
お気に入り	お気に入りに追加したアイテムを表示します。 [お気に入り] タブ 
履歴	最近アクセスしたアイテムを表示します。

自動翻訳

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

コア UI アプリケーションナビゲータータブ (続く)

タブ	説明
	[履歴] タブ 

ナビゲーションフィルターにテキストを入力して、一致するアプリケーション、モジュール、およびお気に入りを表示します。一致するお気に入りが結果の上部に表示されます。ナビゲーションフィルターを使用して、特定のテーブルにすばやくアクセスすることもできます。詳細については、「テーブルへの直接移動」を参照してください。

コア UIナビゲーターの使用

誰でも、ナビゲーターの折りたたみと展開、お気に入りの操作、 コア UIでのナビゲーション履歴の表示を行うことができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
コア UI でナビゲーターを操作するには、次のいずれかのタスクを完了します。

コア UIアプリケーションナビゲーターでの情報の折りたたみまたは展開

アプリケーションナビゲーターの情報を折りたたんだり展開したりして、見たいものだけを表示することができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

次のいずれかの操作を実行します。

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

オプション	説明
アプリケーションまたはアプリケーションセクションの折りたたみまたは展開	アプリケーションまたはアプリケーションセクションラベルをクリックします。
すべてのアプリケーションを折りたたむ/展開する	[すべてのアプリケーション] タブアイコン ( ) をダブルクリックします。
アプリケーションナビゲーターの折りたたみまたは展開	アプリケーションナビゲーターの下部にある矢印アイコンをクリックします。折りたたまれたビューでは、アプリケーションナビゲーターにはお気に入りのみが表示されます。折りたたまれたビューのフィルターアイコンまたは矢印アイコンをクリックして、アプリケーションナビゲーターを展開します。

折りたたまれたナビゲーター

でのお気に入りの追加または編集 コア **UI**

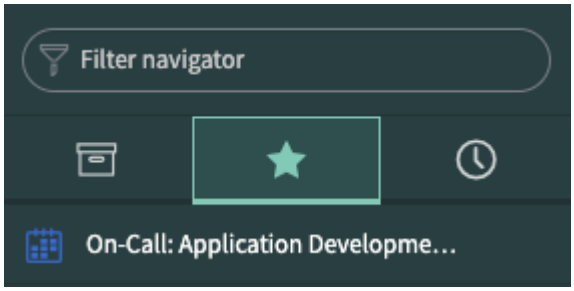
アプリケーションナビゲーターでは、頻繁にアクセスするアイテムのお気に入りを追加、編集、または削除できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
お気に入りとして追加したアイテムは、アプリケーションナビゲーターのお気に入りタブに星型アイコンで表示されます。

自動翻訳

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



お気に入りは、アプリケーションナビゲーターの折りたたまれたビューにアイコンとしても表示されます。

手順

1. 次のいずれかの方法でお気に入りを追加します。

オプション	説明
モジュールをお気に入りに追加	アプリケーションナビゲーターで、モジュールの横にある星型アイコンをクリックします。
アプリケーションのすべてのモジュールをお気に入りとして追加	アプリケーションナビゲーターで、アプリケーションの横にある星型アイコンをクリックします。
リストコンテキストメニューを使用したリストをお気に入りとして追加	**a.** リストを開きます。 **b.** リストタイトルの横にあるリストコンテキストメニューアイコン (☰) をクリックします。 **c.** [**Create Favorite**] を選択します。 **d.** フライアウトで、必要に応じて名前とアイコンを編集します。
ドラッグアンドドロップでリストをお気に入りに追加する	**a.** リストを開きます。 **b.** ブレッドクラムをアプリケーションナビゲーターの [お気に入り] タブにドラッグします。
フォームのコンテキストメニューを使用したレコードのお気に入り追加	**a.** レコードを開きます。 **b.** フォームタイトルの横にあるフォームコンテキストメニューアイコン (☰) をクリックします。 **c.** [**Create Favorite**] を選択します。 **d.** フライアウトで、必要に応じて名前とアイコンを編集します。
ドラッグアンドドロップによるレコードのお気に入り追加	**a.** レコードを開きます。 **b.** レコードタイトルをアプリケーションナビゲーターの [お気に入り] タブにドラッグします。
異なるタイプのリンクをお気に入りに追加	サポートされているリンクタイプをアプリケーションナビゲーターの [お気に入り] タブにド

自動翻訳

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

オプション	説明
	ラッグします。次のいずれかのリンクをドラッグできます。 ◦ ブレッドクラム ◦ リスト内のリンク ◦ レポート **注:** 他のタイプのリンクでブックマークを作成できない場合があります。
ナレッジベース記事をお気に入りに追加	**a.** ナレッジ記事を開きます。 **b.** 左上のヘッダーで、星のアイコンをクリックします。 **c.** [お気に入りを作成] ダイアログボックスで、必要に応じて名前とアイコンを編集します。 **d.** [完了] をクリックします。

リストまたはフォームのビューごとに異なるお気に入りを追加できます。
お気に入りがアプリケーションナビゲーターの [お気に入り] タブに追加されます。

2. お気に入りの編集または削除を行うには、次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
リスト内のお気に入りを並べ替える	**a.** アプリケーションナビゲーターの下部で、[**Edit Favorites]** をクリックします。 **b.** お気に入りをリスト内の新しい場所にドラッグします。 **c.** [完了] または [お気に入りの編集] をクリックします。
お気に入りの名前またはアイコンのカスタマイズ	**a.** アプリケーションナビゲーターの下部で、[**Edit Favorites]** をクリックします。 **b.** お気に入りをクリックします。 **c.** 必要に応じて名前とアイコンをカスタマイズします。 **d.** [完了] または [お気に入りの編集] をクリックします。
お気に入りの削除	**a.** お気に入りをポイントします。 **b.** お気に入りを削除アイコン( )をクリックします。

でのナビゲーション履歴の表示 コア **UI**

コア UIでは、アプリケーションナビゲーターでナビゲーション履歴を表示できます。

始める前に

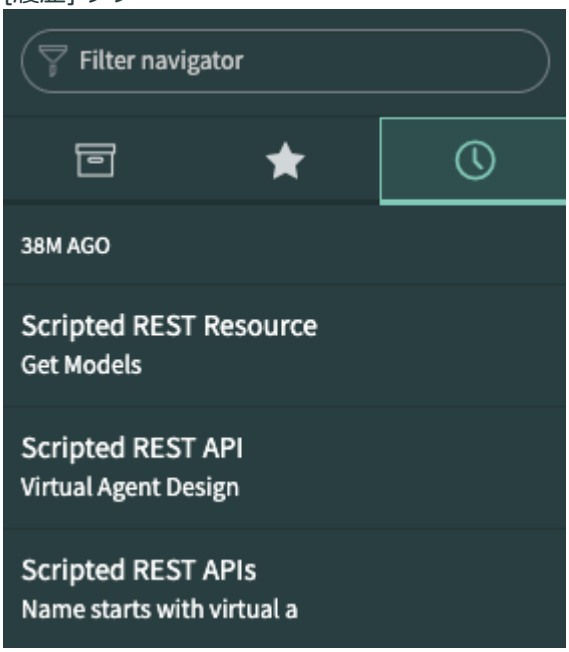
必要なロール：なし

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

自動翻訳

このタスクについて
最近アクセスしたアイテムは、アプリケーションナビゲーターの [履歴] タブに表示され、時計アイコンで表されます。アイテムは、アクセスが直近のものから順に表示されます。

[履歴] タブ



履歴エントリは、ナビゲーター履歴 [sys_ui_navigator_history] テーブルに格納されます。リスト、レコード、ダッシュボードなど、さまざまなタイプのコンテンツの履歴エントリが作成されます。UI ページやその他の非標準インターフェイスなど一部のコンテンツタイプは、履歴で追跡されません。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、時計で表される履歴タブをクリックします。
2. アイテムをクリックして開きます。

アプリケーションナビゲーターに表示される履歴エントリの数を設定する

システムプロパティは、アプリケーションナビゲーターの [履歴] タブに表示される履歴エントリの最大数を設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、アプリケーションナビゲーターには 30 個の履歴エントリが表示されます。*glide.ui.nav.history_length* プロパティを設定して、この値を変更できます。

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *glide.ui.nav.history_length* プロパティを見つけ出します。
3. プロパティ 値を編集します。

のシステム設定 コア **UI**

システム設定を定義して、 コア UI をカスタマイズできます。バナーフレーム内にある歯車アイコンは、システム設定ウィンドウを表示します。

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

システム設定はタブごとに整理されています。

注: この情報は コア UIに適用されます。ネクストエクスペリエンスを有効にしてシステム設定を調整する方法については、「ネクストエクスペリエンス ユーザー設定」を参照してください。

システムの設定

コントロール	説明
[全般] タブ	
アクセシビリティを有効にする	この設定を有効にすると、より高度なアクセシビリティ機能が有効になります。プラットフォームは、デフォルトでアクセス可能になるように設計されています。この機能を有効にすると、より多くのアクセシビリティ機能が使用可能になります。
フォーム上のアクセス可能なツールヒント	ツールヒントのある各フィールドの横にヘルプアイコンを表示します。このユーザー設定は、アクセシビリティも有効になっている場合にのみ有効にできます。
データ可視化パターンを有効にする	色ベースのグラフや図にパターンと色を追加します。
小型ユーザーインターフェイス	この設定を有効にすると、UI が最適化され、ブラウザーウィンドウにより多くの情報が表示されます。
圧縮リストの日時	この設定を有効にすると、日付と時刻の値はコンパクト形式で表示されます。年内の日付の値には年は表示されず、時刻の値には秒は表示されません。[日付/時刻] の選択が [前の時間] の場合、この設定は使用できません。
キーボードショートカットが有効になっています	ユーザーがキーボードショートカットを使用してプラットフォームの一部にアクセスできるかどうかを決定します。使用可能なキーボードショートカットの詳細については、「 コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。
ホーム	ホームモジュールが ホームページ と ダッシュボードのどちらを開くかを決定します。 **重要:** インスタンスからの情報を整理してデータに関するストーリーを伝える、ホームページの機能は、新しいインスタンスのダッシュボードにあります。ネクストエクスペリエンス を有効にしてアップグレードされたインスタンスでは、ユーザーは直接 URL を持っている場合は既存のホームページを表示できますが、作成や編集はできません。レスポンシブダッシュボードとアナリティクスセンター ダッシュボードがホームページの機能を引き継ぎます。 ホームページ廃止ヘルプツール を使用して、インスタンスのホームページをレスポンシブダッシュボードに変換します。 詳細については、以下を参照してください。 • アナリティクスセンターでのダッシュボード • レスポンシブダッシュボードの操作 。

自動翻訳

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

システムの設定 (続く)

コントロール	説明
日付/時刻	日付と時刻が表示される形式は、この設定によって異なります。カレンダー (2015-11-13、15:58:58 など)、時間換算 (11 分前など)、またはその両方を選択します。
言語	言語を選択するか、デフォルト言語に戻します( )。この設定は、言語プラグインが有効になっている場合に使用できます。詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。
タイムゾーン	タイムゾーンを選択するか、現在のセッションのデフォルトのタイムゾーンに戻します ( )。次回ログイン時に、タイムゾーン設定はシステムのデフォルトまたはタイムゾーンのユーザープロファイル設定に戻ります。
ドメイン	ドメインセパレーションを使用している組織に対して現在選択されているドメインを指定します。この設定を表示するには、ユーザーに domain_admin ロールまたは admin ロールが必要です。
ヘッダーにドメインピッカーを表示	この設定が有効になっている場合、ユーザーメニューの横にあるバナーフレームにドメインピッカーを配置します。
プリンター対応版( )	現在のコンテンツフレームの印刷対応バージョンを開きます。
[テーマ] タブ	
テーマ	ユーザーインターフェイスのテーマを選択します。[システムテーマ] を選択して、デフォルトのテーマに戻します。
[リスト] タブ	
リストの列の長いテキストを折り返す	この設定を有効にすると、長い文字列は 1 つの長い行として表示されるのではなく、リストの列に折り返されます。
[フォーム] タブ	
タブ付きフォーム	この設定を有効にすると、フォームセクションと関連リストがタブに表示されます。
関連リストのロード中	関連リストがフォームにロードされるタイミングを決定します。 詳細については、「関連リストがロードされるタイミングを構成する」を参照してください。
通知タブ	
検索	通知を検索する検索バー。 通知を検索する方法 • 検索する通知の名前を入力します。最初の 3 文字を入力すると、入力された文字と一致する通知のリストが自動的に返されます。 • 2 つのアスタリスクを入力すると、すべての通知のリストがアルファベット順に返されます (通知はカテゴリ別に整理されていません)。
通知を許可	すべての通知を有効または無効にするグローバル スイッチ。
通知チャネル	通知を受け取るチャンネルのリスト。この設定は以下に使用します。

自動翻訳

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

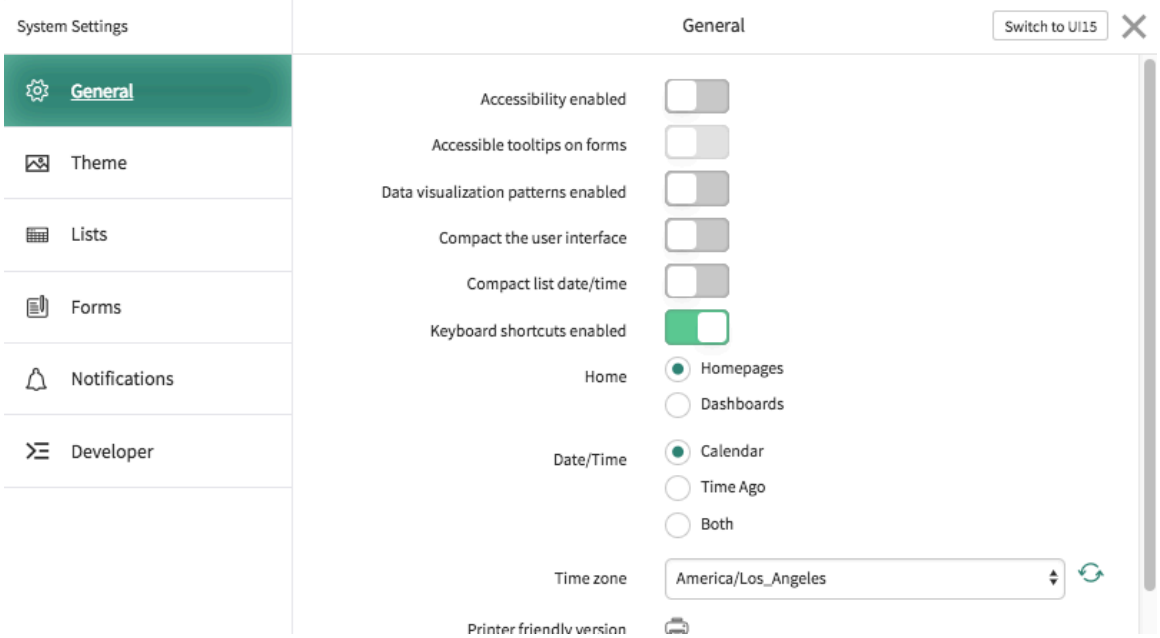
システムの設定 (続く)

コントロール	説明
	• トグル スイッチを使用してチャネルを有効化または無効化。チャネルを無効にすると、通知はそのチャネルを通じて配信されません。 • [チャネルを作成] オプションを使用してチャネルを追加 。 • チャンネル情報を変更 。該当するチャネル行またはチャネルの横にある右矢印 (>) をクリックして、編集または削除します。
カテゴリ別の通知	関連する通知を識別しグループ化する通知カテゴリのリスト。各カテゴリには、登録可能な通知が含まれています。 特定のカテゴリの通知を表示するには、該当するカテゴリ行またはカテゴリの横にある右矢印 (>) を選択します。以下のことを行うことができます。 • 通知の設定を編集する。 ◦ 選択した通知のチャネルを有効または無効にする。 ◦ 通知の配信に影響を及ぼすスケジュールやフィルターなどの、通知条件を適用 する。 • 各ユーザーが自分にとって重要な特定の通知を登録する、個人通知を作成 する。
[Developer] タブ	
アプリケーション	(アドミンのみ)アプリケーションピッカー、[アプリケーション] リスト ( )、および現在選択されているアプリケーション ( ) へのリンクを提供します。
ヘッダーにアプリケーションピッカーを表示	この設定が有効になっている場合、アプリケーションピッカーをユーザーメニューの横のバナーフレームに配置します。
更新セット	(アドミンのみ)更新セットリスト、更新セットピッカー、および現在選択されている更新セットへのリンクを提供します。
ヘッダーに更新セットピッカーを表示	この設定が有効になっている場合、更新セットピッカーをバナーフレームのユーザーメニューの横に配置します。
JavaScript ログとフィールド監視	(アドミンのみ)クライアント側の JavaScript デバッグウィンドウ を開きます。
自動テストフレームワーク (ATF) ページインスペクター	この設定が有効な場合、検査アイコンをバナーフレームに配置します。ページ開発者とテストデザイナーが、 自動テストフレームワーク (ATF)でのカスタム UI テストに使用できるカスタマイズされたユーザーインターフェイスでページコンポーネントを識別できるようにします。

自動翻訳

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

[システム設定] ウィンドウの [全般] タブ



クラシック環境での作業

クラシック環境では、リストとフォームを使用して作業を完了します。

注: このコンテンツはクラシック環境に関連しています。クラシック環境とは、構成可能ワークスペースインターフェイスではなく、レコードリストやレコードフォームで直接操作することを指します。クラシック環境では、ネクストエクスペリエンスをアクティブにすることも、非アクティブにして作業することもできます。これは コア UI (旧称 UI16) と呼ばれます。

クラシック環境のリスト

リストには、テーブルのレコードセットが表示されます。

https://player.vimeo.com/video/995178051?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

リスト機能の詳細については、上のビデオをご覧ください。

注: このコンテンツはクラシック環境に関連しています。クラシック環境とは、 構成可能ワークスペースインターフェイスではなく、レコードリストやレコードフォームを直接操作することを指します。Next Experience をアクティブにするか、非アクティブにしてクラシック環境で作業することができます。これはコア UI (旧称 UI16) と呼ばれます。

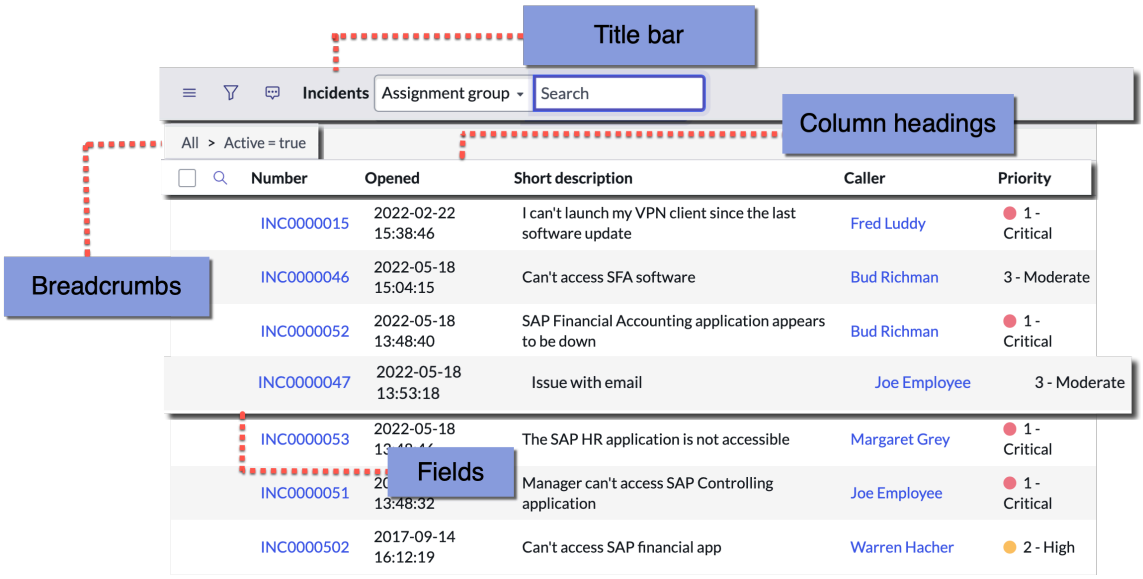
ユーザーは、リスト内のデータの検索、ソート、フィルタリング、および編集を行うことができます。リストはフォームに埋め込むことができ、階層型 (サブリストあり) にすることができます。

リストインターフェイスは、タイトルバー、フィルターとブレッドクラム、データの列、フッターで構成されています。リスト内の各列は、テーブルのフィールドに対応しています。

一部のリストの右下に 応答時間インジケーター ( ) が表示され、リストの表示に必要な処理時間を示す場合があります。

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

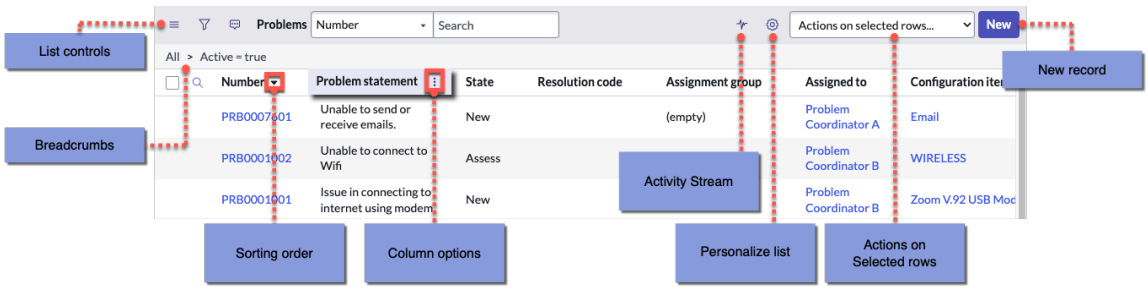
レコードリスト



リストの機能とアクション

リストインターフェイスは、タイトルバー、フィルターとブレッドクラム、およびデータの列で構成されています。これらの各コンポーネントは機能を提供し、リストと表示されたレコードを操作することができます。

機能、メニュー、およびアクション

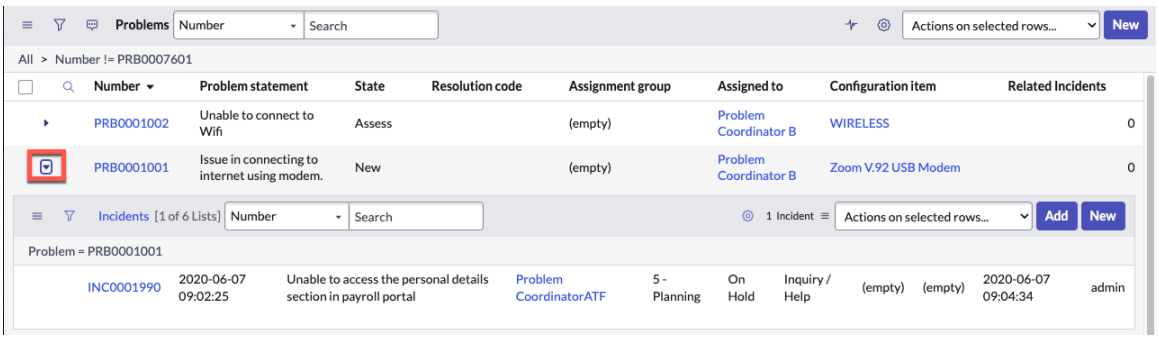


階層リスト

階層リストを使用すると、ユーザーはフォームに移動しなくても、関連リストのレコードを直接表示できます。

リストは、リストビューでもアクセスできる階層内にサブリストを持つことができます。階層リスト内のレコードの関連リストを展開または折りたたむには、参照アイコンの横にある ▶) をクリックします。

階層リスト



自動翻訳

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

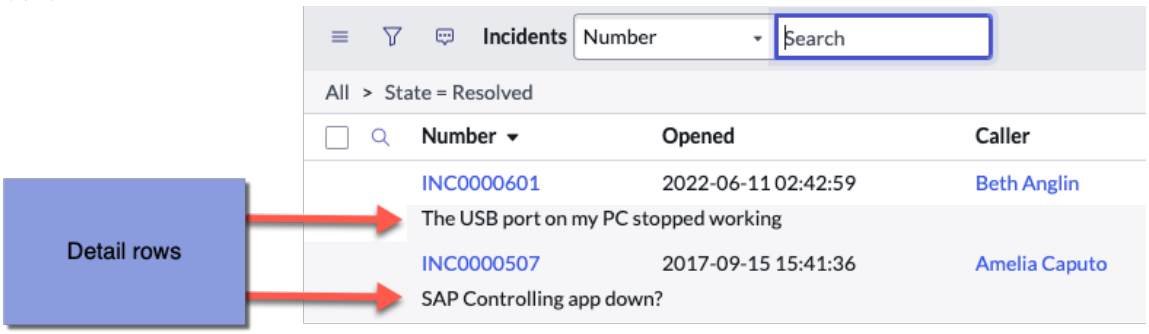
アドミニストレーターは、テーブルの階層リストを有効にすることができます。詳細については、「階層リストの有効化」を参照してください。

詳細行

詳細行を有効にすると、各レコードのフィールド行の下に表示され、指定されたフィールドの値が表示されます。たとえば、詳細行には、リスト内の各インシデントの簡単な説明が表示されます。詳細行は、リンク、編集機能、コンテキストメニューへのアクセスなど、フィールドと同じ機能をサポートします。

注: フィールドがリスト詳細行のソースとして指定されている場合、そのフィールドのリスト列は非表示になります。

詳細行



アドミニストレーターは、詳細行を有効にしてリストに追加できます。詳細については、「詳細行の管理」を参照してください。

リストフィールド

フィールドはデータを表示し、特定の機能を提供します。

注: フィールドのコンテキストメニューに表示されるオプションの一部は、ユーザーロールとインストールされている機能によって異なります。

フィールド機能

Title (役職)	説明
リンク	フォームビューで関連するレコードを開きます。最初の列フィールドをクリックして、現在のレコードを開きます。他の列の関連レコードへのリンクをクリックして、そのレコードに移動することもできます。
編集中	1 つまたは複数のレコードの情報を変更します。詳細については、「リスト編集の方法」を参照してください。
参照アイコン ( )	レコードのプレビューが表示されます。 アイコンをクリックすると、レコードのプレビューが開きます。レコードを開いたり編集したりするには、レコードプレビューの [レコードを開く] ボタンをクリックします。 Shift キーを押しながら参照アイコンをポイントすると、参照アイコンのツールヒントのみが表示されます。
コンテキス	右クリックメニューとも呼ばれ、次のようないくつかのオプションがあります。

自動翻訳

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

フィールド機能 (続く)

Title (役職)	説明
トメニュー	• [この値で絞り込み] や [除外] などのクイックフィルターオプション。 • レコード URL をクリップボードにコピーするオプション。 • レコードのsys_idをクリップボードにコピーするオプション (アドミンのみ)。 • 自分にアサイン、承認、却下などのクイック編集オプション。 • レコード タグを編集するオプション。頻繁に参照される情報や緊急の情報にすばやくアクセスできます。タグがレコードに割り当てられると、そのレコードが [タグ付きドキュメント] ページに表示されます。 • ライブフィード やビジュアルタスクボードなどの機能に固有のオプション。

リスト機能の設定と使用

すべてのユーザーは、自分のロールでアクセスが許可されているテーブルのリストを操作できます。一部のリストおよび列ヘッダーのメニューオプションは、ユーザーロールに付与された権限によって制御されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
次の手順では、ユーザーがリストで設定または使用できる機能について説明します。

リストのソート

リストをソートすると、リスト内の情報をすばやく見つけることができます。リストをソートするためにシステムが使用する方法は、ソート列のレコードのタイプによって異なります。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
レコードの例を考えてみましょう: Label=**Requested Item**;値 = **sc_req_item**。選択リストタイプ以外のフィールドタイプは、ラベルに基づいてソートされます。レコードラベルの例である [要求アイテム] は、ラベルが「r」で始まるレコードでソートされます。

選択リストフィールドを使用すると、ユーザーは事前定義された選択肢のセットから選択できます。選択リストフィールドは、ラベルではなく、フィールドの基礎となる辞書エントリ値でソートされます。レコード値の例は、 **sc_req_item** 値が「s」で始まるレコードでソートされます。

値でソートすると便利です。たとえば、タスク のステータス の選択肢は順序付けされています 新規 > 処理中 > クローズ済み. ラベルに基づいて、ソートは次のようになります クローズ済み > 新規 > 処理中.

列名の横にある矢印は、現在のソート順を示します。下向き矢印は、列が降順でソートされていることを示します。プライマリソート順のみが示されます。

注: リストには、次のソートルールが適用されます。

- 翻訳されたインスタンスでは、translated_text、translated_field、および translated_html タイプの列のみがソートをサポートします。
- 列ラベルは、最初に英語で作成してから、それに応じて翻訳する必要があります。
- Glide リストなどのアレイベースのフィールドでリストをソートすることはできません。

自動翻訳

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

リストをソートするには、次のいずれかの方法を使用します。

手順

- 列名をクリックすると、リストが昇順でソートされます。
  逆の順序でソートするには、もう一度クリックします。
- 列名を右クリックし、[ソート (昇順)] または [ソート **(z** から **a)]** を選択して、それぞれ昇順または降順でソートします。
- フィルターでソート順を指定します。
  フィルターを使用すると、複数の列でソートできます (たとえば、カテゴリで並べ替えてからサブカテゴリで並べ替えます)。

関連情報

選択リスト

デフォルトの選択リストの整数値

フィールドステータスインジケーターの設定

リストフィールドステータスインジケーターの最新のセル色分けを有効または無効にすることができます。この設定は、リストをカスタマイズするときに使用できます。この設定は、システム設定で使用できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
リストのフィールドステータスインジケーターは、フィールドの左側に色付きの円として、最新のセル色で表示されます。フィールドステータスインジケーターのスタイルを選択できます。最新のセルの色を無効にすることで、フィールドの背景色を使用するように戻すことができます。

最新のセルの色分け

手順

プロセスはバージョンによって異なります。

a. リストのカスタマイズアイコン (リストの ⚙) をクリックします。
b. スタイルフィールドのステータスインジケーターを使用するには、[最新のセルの色分け] チェックボックスをオンにします。
c. **[OK]** をクリックします。

詳細については、「パーソナルリストの登録」を参照してください。

ページあたりのリスト行数のカスタマイズ

リストの各ページに表示するレコードまたは行の数をカスタマイズできます。デフォルトは 1 ページあたり 20 行です。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
行数をカスタマイズすると、アクセスできるすべてのリストに適用されます。

自動翻訳

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

より多くの行を表示することによるパフォーマンスへの影響については、ブログ記事「ServiceNow コミュニティ内のServiceNow従業員による「必要最小限の」データを表示することでパフォーマンスを向上させる」を参照してください。

手順

1. リストを開きます。
2. リストのタイトルを右クリックし、 表示 > **<数>**行/ページ.
   リストが更新され、選択したレコードの数が表示されます。または、表示されている行数よりも少ない場合はレコードの合計数が表示されます。ページコントロールが更新され、選択した数のレコードが表示されます ( )。

リストビューの切り替え

ビューは、ユーザーがリストを開いたときに表示される要素を定義します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
アクセスできるリストビューを切り替えることができます。

手順

1. リストを開きます。
2. リストタイトルメニューを開き、 ビュー > (ビュー名).
   選択したビューでページが更新されます。

大きなリストのロードを高速化

リストのロードを高速化するには、リスト内のレコードの合計数の計算を削除します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
非常に大きなテーブルからフィルタリングされたリストに含めるレコードの合計数を計算するには、時間がかかる場合があります。

パフォーマンスを向上させるために、すべてのビューまたは指定したビューでその計算を削除できます。

手順

1. リストで、メニューアイコン ( ) をクリックし、 構成 > リストコントロール.
2. [リストコントロール] ページで、次のチェックボックスをオンにします。
   - [ページネーション数を削除] - すべてのビューからページネーション計算を削除します。
   - [指定したビューのページネーション数を削除] - 指定したビューからページネーション計算を削除します。
3. オプション: [指定したビューのページネーション数を削除] を選択した場合は、ロックアイコン ( ) をクリックし、リスト内のページ数を表示しないビューを選択します。
4. ビューに切り替えて、そのビューに対してページネーションが計算されていないことを確認します。

自動翻訳

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

リストで、メニューアイコン ( ) をクリックし、 ビュー > **<a view>**.

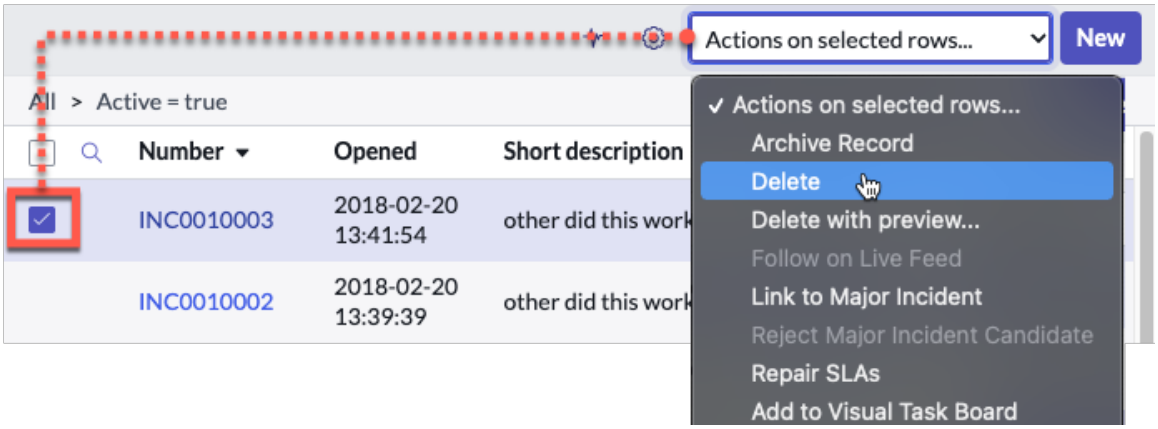
ページネーションの計算は表示されず、早送りアイコン ( ) はグレー表示されます。

リスト内の選択したアイテムに対してアクションを実行する

アクションチェックボックスを使用すると、リスト内の 1 つ以上のアイテムに対してアクションを実行できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて



手順

1. 影響するレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
   ページ上のすべてのレコードを選択するには、リストの上部にあるチェックボックスをオンにします。
2. 目的のアクションを適用します。
   - 列のコンテキストメニューで、[選択項目を更新] を選択して、選択したすべてのレコードを更新します。
   - [選択した行のアクション] メニューで、[削除] (管理者のみ) や **Visual Task Board** に追加などのアクションを選択します。使用可能なアクションは、リストおよびアクティブ化されているプラグインによって異なります。

埋め込みリスト

一部のリストはフォームに埋め込まれている場合があります。リストコントロールを使用して、フォーム内の埋め込みリスト内のレコードを操作します。

これらのコントロールを使用して埋め込みリストを操作します。詳細については、「フォームを編集」を参照してください。

埋め込みリストの操作

タスク	アイコン	アクション
埋め込みリストを展開する		リストヘッダーの展開アイコンをクリックします。
埋め込みリストの		リストヘッダーの折りたたみアイコンをクリックします。

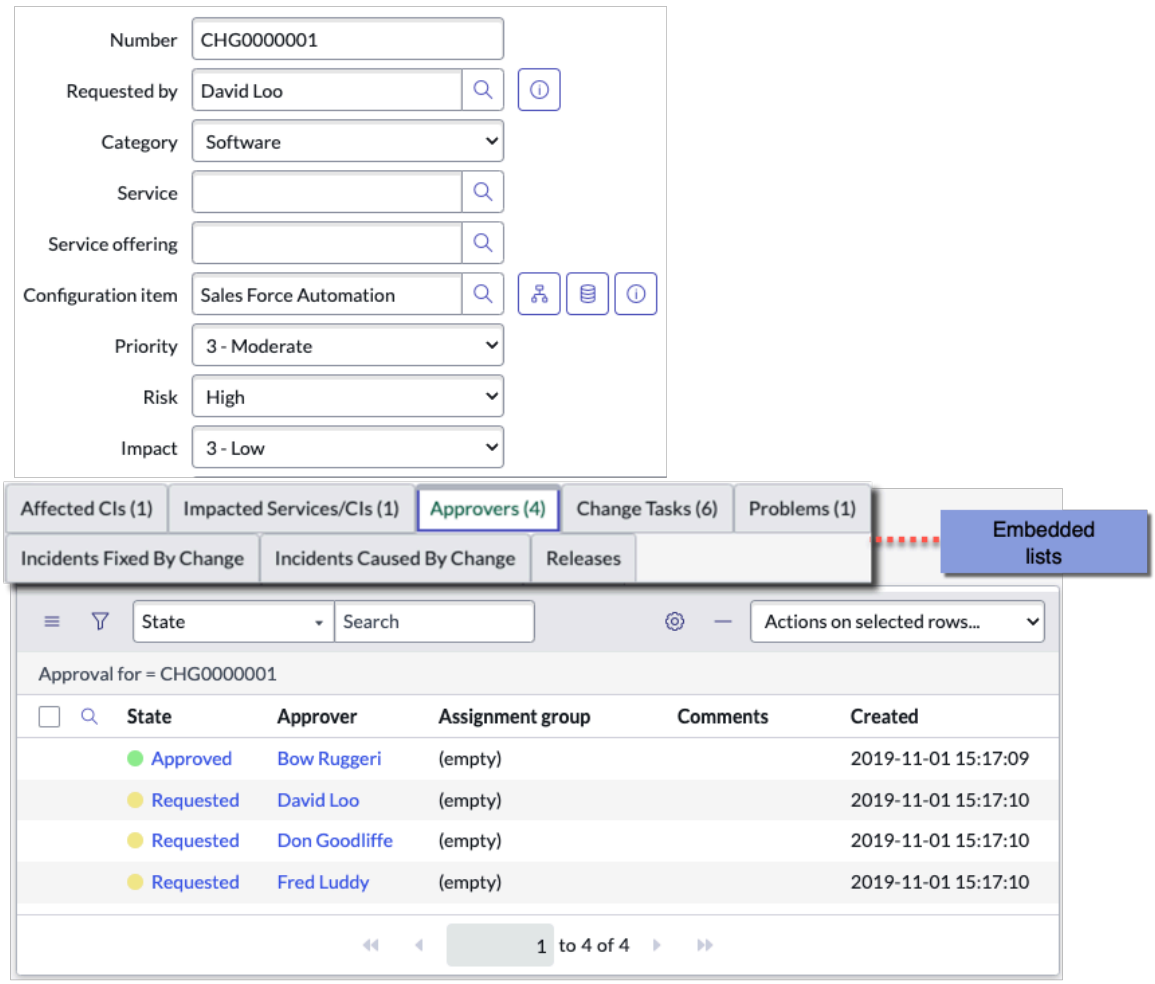
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

埋め込みリストの操作 (続く)

タスク	アイコン	アクション
折りたたみ		
新しい行の挿入		[追加] を選択し、埋め込みリストに追加するレコードを特定します。
行を編集		そのフィールドの何もない領域をダブルクリックします。「リストエディターの使用」を参照してください。
行を削除する		行の横にある削除アイコンをクリックします。新しい行はすぐに削除されます。既存の行は、レコードの保存時に削除対象として指定されます。この指定を解除するには、削除アイコンをもう一度クリックします。

埋め込みリスト



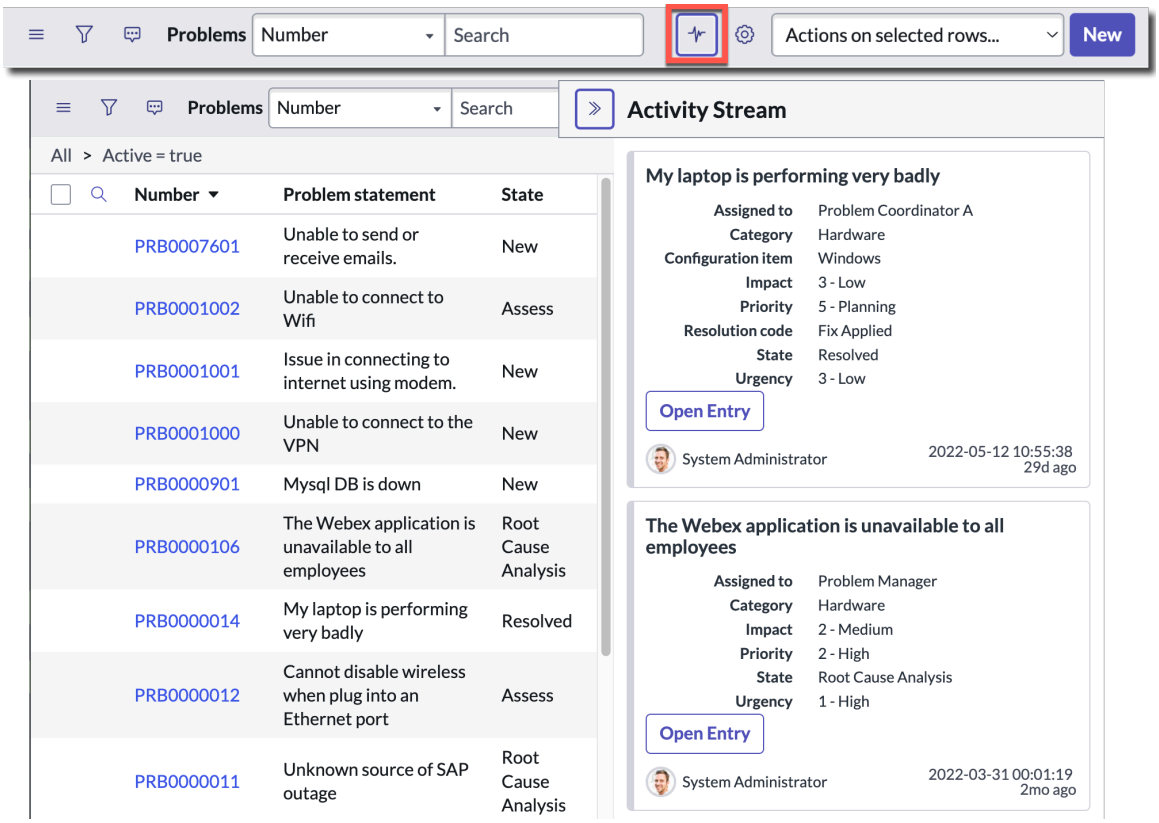
リストビューのアクティビティストリーム

現在のリストのすべてのレコードのライブアクティビティ情報をストリーミングします。

自動翻訳

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

アクティビティストリームウィンドウ



アクティビティストリーム情報を表示するには、リストのタイトルバーにあるリストアクティビティストリームアイコン ( ) をクリックします。このアイコンは、すべてのタスクテーブルのタイトルバーに表示されます。

アクティビティストリーム情報はフライアウトウィンドウに表示され、レコードの アクティビティフォーマッター に表示される情報と同じです。簡単な説明がエントリのタイトルとして表示されます。タスクテーブルのアクティビティストリームアイテムでは、タスク番号をタイトルとして使用します。ポップアップ ウィンドウの情報は、監査エントリとジャーナル エントリで自動的に更新されます。上部にある **>>** アイコンをクリックしてアクティビティストリームを閉じます。

アクティビティストリームの任意のアイテムにコメントを追加できます。カーソルでアイテムをポイントすると、[コメント] ボタンが表示されます。

アイテムをクリックすると、そのレコードのアクティビティストリームを開くことができます。レコードアクティビティストリームを使用すると、タスクレコードを開いたり、追加のコメントや作業メモを投稿したり、画像をプレビューしたりできます。上部にある **[<**] アイコンをクリックして、レコードアクティビティ画面を閉じます。

注: アクティビティストリームウィンドウは、フォームに表示されるアクティビティフォーマッターと同じインターフェイスではありません。ユーザーがアクティビティフォーマッターの動作を変更するための変更およびプロパティ設定は、アクティビティストリームウィンドウには適用されません。

リストの検索

リストを検索して情報をすばやく見つけることができます。リストのタイトルバーには、リストを検索するためのオプションが含まれています。アドミニストレーターは、任意のリストのテキスト検索を有効にすることができます。

始める前に

必要なロール：なし

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

自動翻訳

このタスクについて
リストを検索するには、選択したフィールド内の文字列、または任意のフィールドで見つかったテキスト文字列の 2 つのオプションがあります。これらのオプションには、[移動] および [検索] というラベルが付いています。

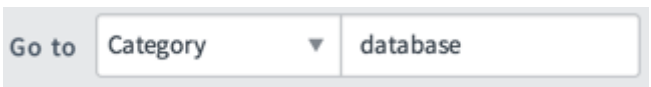
- [移動] オプションを選択すると、選択したフィールドでリストがソートされ、フィールド値が検索用語以上のレコードが返されます。文字列タイプのフィールドである [番号] フィールドでは、入力した番号で終わる番号を持つレコードが検索されます。たとえば、[番号] を選択して「 4 」と入力し、インシデントのリストを検索すると、「 **INC0000004** 」や 「INC0000014」などの番号を含むレコードが表示されます。
- [検索] オプションは、テキストを選択すると表示されます。リストテーブルの任意のフィールドに検索用語を含むレコードを返します。関連リスト条件を追加した場合、検索には関連テーブルのレコードは含まれません。

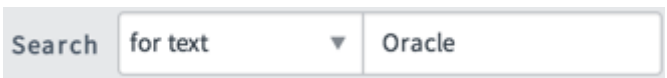
選択リストの各オプションは、列ラベルと値で定義されます。たとえば、インシデントの [ステータス] フィールドには、[新規] や [クローズ済み] など、いくつかのオプションが含まれています。これらのラベルは列ラベルであり、それぞれに基礎となる値があります。インシデントの場合、[新規] のデフォルト値は **1** 、[クローズ済み] のデフォルト値は **7** です。列で列ラベルまたは値のいずれかを検索でき、次の結果が得られます。

- 列ラベルを入力して、一致するレコード (たとえば、新規 ステータスのすべてのインシデントレコード) をリストします。
- 値を入力すると、指定した値以上 (=>) のステータスのレコードが検索されます。たとえば、[解決済み] および [クローズ済み] 状況のインシデントレコードを一覧表示するには、「**6**」と入力します。

手順

1. レコードリストに移動します。
2. 必要に応じて、リストをカスタマイズして目的のフィールドを追加します。
3. フィールドを選択するか 、テキストを選択します。





4. 検索テキストを入力します。
   ワイルドカードを使用して、リスト検索をさらに絞り込みます。
5. Enter キーを押して検索を実行します。

使用可能なリスト検索ワイルドカード

プラットフォームでは、検索結果を拡張および絞り込むために、いくつかのワイルドカード文字がサポートされています。

使用可能なリスト検索ワイルドカード

ワイルドカード	説明
*検索語	検索語を含む値を検索します。

自動翻訳

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

使用可能なリスト検索ワイルドカード (続く)

ワイルドカード	説明
%search-term%	
%search-term	末尾に検索語が付く値を検索します。
search-term%	先頭に検索語が付く値を検索します。
=検索用語	検索語と等しい値を検索します。
!*search-term	検索用語を含まない値を検索します。
!%search-term	search-term で終わる値を検索します。
!=search-term	検索用語と等しくない値を検索します。

注: 参照フィールドは、別のワイルドカード演算子のセットをサポートしています。ワイルドカードを使用して参照フィールドのオートコンプリート値を検索する方法の詳細については、「 参照フィールドのオートコンプリート 」を参照してください。

デフォルトの検索動作の構成

リスト内のデフォルトの検索動作では、入力した値以上の値が検索されます。アドミニストレーターは、プロパティを追加して、デフォルトで「次の値を超える」検索ではなく、「包含」検索または「次の値で始まる」検索を使用するように検索動作を変更できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ワイルドカードを使用せずに検索ボックスにテキストを入力すると、入力した値以上の値で検索が実行されます。テキストデータタイプフィールドの場合、これは、検索が最初に選択したフィールドのレコードをソートし、次にテキストで始まる最初のレコードとそれに続くすべてのレコードが検索されることを意味します。数値データタイプフィールドの場合、これは、番号フィールドが入力された番号で終わるすべてのレコードが検索されることを意味します。

注: システムでは、レコード番号を含む一部の文字列フィールドを数値フィールドとして扱います。*number* または *u_number* という名前のフィールドは、数値フィールドとして扱われます。

デフォルトの検索動作を [次の値を含む] または [次の値で始まる] に変更すると、どちらの検索オプションも「次の値を超える」検索よりも多くの結果を返すため、パフォーマンスの問題が発生する可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに 「sys_properties.list 」と入力して、システムプロパティのリストに移動します。
2. デフォルトの検索動作設定に応じて、次のいずれかのプロパティを追加します。

デフォルトの検索動作プロパティ

[Name (名前)]	説明
glide.ui.goto_use_contains	リストのデフォルトの検索動作を 包含 検索に変更します。 ◦ タイプ：true | false ◦ 値：true

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

自動翻訳

[Name (名前)]	説明
glide.ui.goto_use_starts_with	リストのデフォルトの検索動作を 検索開始 に変更します。 ◦ タイプ：true | false ◦ 値：true

3. [**Submit** (送信)] を選択します。

関連情報

プロパティを追加

辞書属性を使用したデフォルトの検索動作の設定

システム辞書を使用してフィールドに属性を追加することで、フィールドレベルでデフォルトの検索動作を変更します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > ディクショナリ.
2. デフォルトの検索属性を適用するテーブル内のフィールドを検索します。
3. [属性] フィールドで、次のいずれかの属性を追加します。

> **注:** 属性フィールドを表示するには、辞書エントリの詳細ビューに切り替える必要がある場合があります。

属性	説明
goto_use_starts_with=true	特定のフィールドで *starts with* 演算子を使用するようにデフォルトの検索動作を変更します。テキスト以外のフィールドに *starts with* を適用すると、その検索で始まるすべてのデータが返されるため、パフォーマンスが低下する可能性があります。

グループ化されたリスト

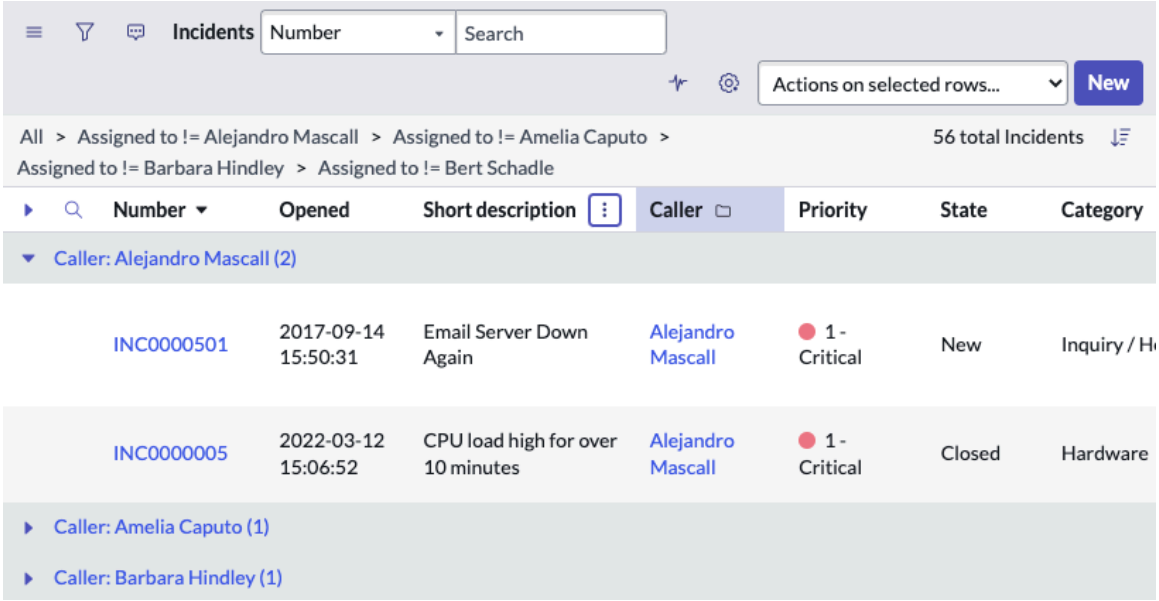
グループ化では、リストがフィールド別に集計され、グループごとのレコード数が表示されます。グループ化は、検索結果またはフィルター結果のサマリーを整理して提供することで、データをすばやく見つけるのに役立ちます。

たとえば、この図は、発信者別にグループ化されたアクティブなインシデントを示しています。

自動翻訳

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

発信者別にグループ化されたリスト



- グループには、グループ化対象として選択したフィールドの値に基づいて名前が付けられます。たとえば、アサインされたユーザーでグループ化する場合、各グループはユーザーの名前になります。
- 各グループのレコード数がグループ名の横に表示されます。
- リスト内のアイテムの合計数 (すべてのグループの組み合わせ) が、リスト内のページング コントロールの近くに表示されます。この合計は、リストがフィールドでグループ化されている場合にのみ表示されます。

グループ化されたリストの使用

特定のフィールドでリストをグループ化することで、情報を見つけることができます。リスト内のアイテムをグループ化した後、いくつかのオプションを使用すると、特定のグループまたはグループのセットに焦点を当てることができます。

始める前に

必要なロール：なし

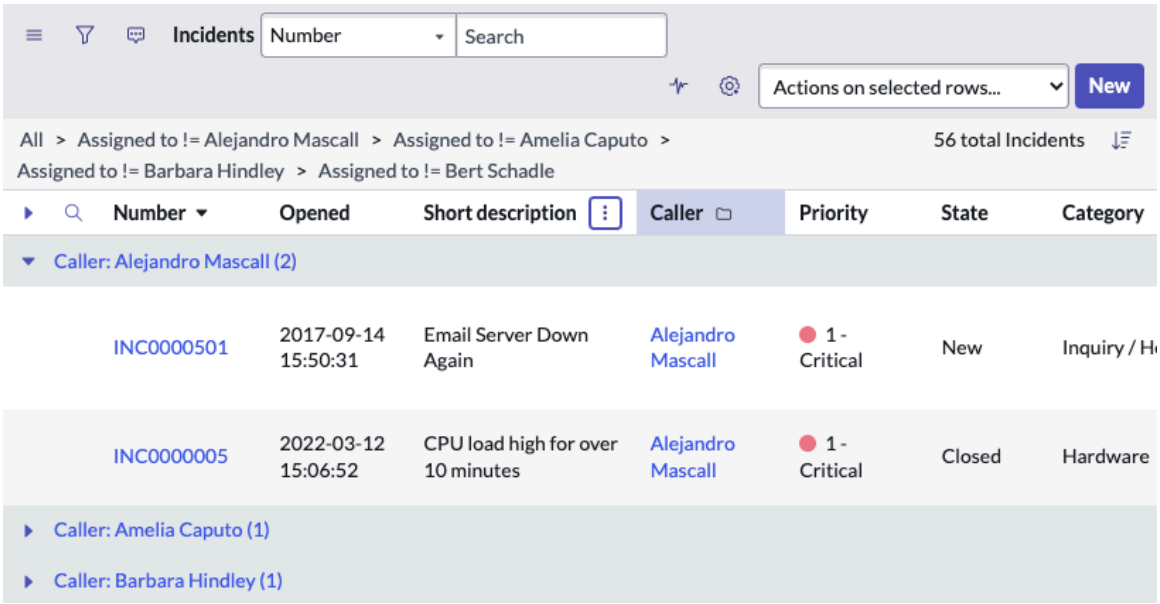
手順

1. リスト内のアイテムをグループ化またはグループ解除するには、次のいずれかの方法を使用します。
   - タイトルバーで、コンテキストメニューをクリックし、[**Group By** (グループ化)] を選択します。リストをグループ化するフィールドを選択します。グループ化を削除するには、[**--** なし **--**] を選択します。
   - 列名を右クリックし、[**Group By** (グループ化)] を選択します。グループ化を削除するには、[グループ解除] を選択します。

   たとえば、この図は、発信者別にグループ化されたアクティブなインシデントを示しています。

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

グループ



2. グループを展開するには、次のいずれかのアクションを使用します。

オプション	説明
グループを展開または折りたたむには	グループ名の横にある矢印 (▶) をクリックします。
すべてのグループを展開または折りたたむには	リストの上部にある矢印をクリックします。
グループの完全なリストを開くには	グループ名をクリックします。
特定のグループのすべてのレコードを表示するには	完全なリストを開きます。

注:

- グループごとに表示されるレコードの最大数は、リストビューの 1 ページあたりのレコード数です。
- フィルターにスクリプトインクルードを含むグループ化されたリストでは、速度が低下する可能性があります。

グループごとに表示されるレコードの最大数は、リストビューの 1 ページあたりのレコード数です。

フィルターとブレッドクラム

フィルターは、テーブルに適用される一連の条件であり、そのテーブル内のデータのサブセットを検索して操作するのに役立ちます。

フィルターを適用、変更、作成、および保存できます。テーブルの上部にある条件の階層リスト (ブレッドクラム) は、現在のフィルターを示します。

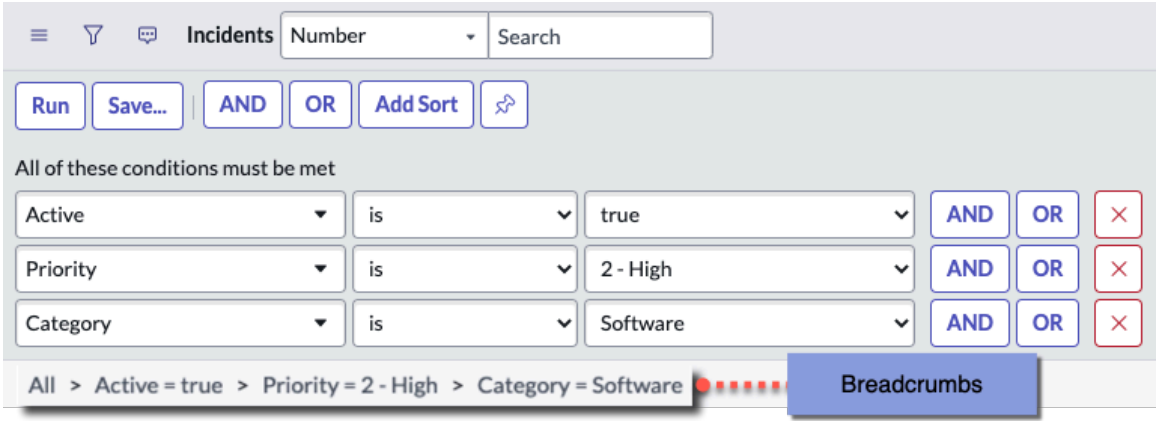
ブレッドクラムは簡易形式のフィルターナビゲーションです。左から右に並べられています。左側の条件が最も一般的で、右側の条件が最も具体的です。ブレッドクラムをクリックすると、その右側のすべての条件が削除されます。条件の前に条件セパレーター (>) をクリックすると、その条件のみが削除されます。

自動翻訳

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

デフォルトでは、ロールを持たないユーザーはブレッドクラムまたはフィルターを表示できません。アドミニストレーターは、ESS ポータルを構成して、非認証ユーザーがスクリプトインクルードを使用してブレッドクラムとフィルターを表示できるようにすることができます。スクリプトインクルードを使用してブレッドクラムとフィルターを抑制する方法の詳細については、「スクリプトインクルードを使用してフィルターとブレッドクラム を非表示にする」を参照してください。

ブレッドクラム、リスト **v2**



例：

- [優先度] **=** [2] をクリックすると、条件 [カテゴリ] **=** [ソフトウェア] が削除され、優先度 2 のすべてのアクティブなインシデントが返されます。
- [優先度 **= 2**] の前の条件セパレーター (>) をクリックすると、条件 [優先度 **= 2**] が削除され、ソフトウェア カテゴリのすべてのアクティブなインシデントが返されます。
- [すべて] をクリックすると、すべての条件が削除され、システム内のすべてのインシデントが返されます。

ブレッドクラムをクリックしてレコードリストを更新し、それらのレコードの最新情報を表示します。

注: フィルター済みリストの [新規] ボタンをクリックすると、同じフィルターが新しいレコードに自動的に適用されます。たとえば、[解決済みインシデント] リストで [新規] をクリックすると、 ステータス が [解決済み] に設定されたレコードプリセットが開きます。アクティブな優先度 1 のインシデントでフィルタリングされたリストで [新規] をクリックすると、[アクティブ] が選択され、 優先度 が **[1 - 重大]** に設定されたレコードプリセットが開きます。

必要に応じて、フォームのプリセット値を変更できます。この方法で入力したくないフィールドがある場合は、フィールドに「*ignore_filter_on_new=true*」という辞書属性を追加できます。

ブレッドクラムを右クリックすると、追加のナビゲーション機能を使用できます。

ブレッドクラムの右クリックオプション

オプション	説明
新規ウィンドウを開く	ブレッドクラムの結果リストを新しいタブまたはウィンドウで開きます。

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

ブレッドクラムの右クリックオプション (続く)

オプション	説明
URL のコピー	ブレッドクラムの結果リストの URL をクリップボードにコピーします。ブラウザーのセキュリティ対策によってこの機能が制限される場合は、ブラウザーの説明に従ってください。
クエリのコピー	エンコードされたクエリをブレッドクラムのクリップボードにコピーします。このクエリは、インスタンスの URL または辞書エントリの参照修飾子フィールドで使用できます。 たとえば、影響度が高または中程度のすべてのアクティブなインシデントのリストを表示している場合は、ブレッドクラムを右クリックし、クエリ **active=true^impact=1^ORimpact=2** をコピーします。次のように、このクエリをインスタンス URL の末尾に追加できます。 `https://{instance_name}/incident_list.do?sysparm_query=active=true^impact=1^ORimpact=2` この選択は、[すべて] ブレッドクラムでは使用できません。

関連情報

辞書属性

#unique_446

クイックフィルター

フィールドの値を使用してリストをすばやくフィルタリングするには、フィールドを右クリックし、[この値で絞り込み] または [除外] を選択します。日付フィールドの場合は、[前に表示]、[後に表示]、および [除外] から選択します。

これらの関数は、現在のフィルターのブレッドクラムの右側に条件を追加します。

クイックフィルター

この例では、[処理中] を右クリックして [この値で絞り込み] を選択すると、フィルターの最も具体的な条件として条件 [状態] **=** [処理中] が追加されます。これに対し、[処理中] を右クリックして [除外] を選択すると、フィルターの最も具体的な条件として条件 **State != In Progress** が追加されます。

日付および日時フィールドの場合は、[後に表示] または [前に表示] を使用して時間ベースのフィルターを定義することもできます。

クイックフィルターメソッドを使用して特定の値を除外すると、[フィールド] [ではない] [値] または [フィールド] [次の値に等しい] [空] の条件が作成されます。空または null 値を含むレコードは、引き続きフィルター済みリストに表示されます。フィルターを手動で作成した場合、OR 条件 [field] [is] [empty] は自動的に含まれないため、空または null 値を持つレコードはフィルター済みリストに表示されません。

フィルター

フィルターは、各レコードがリストに含めるために満たす必要がある一連の条件を指定することで、リストに表示されるレコードを制限します。

条件は次の部分で構成されます。

自動翻訳

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

- フィールド:各フィールドには、テーブルの特定の列のデータが含まれます。参照フィールドを選択すると、他のテーブルのデータにドット連結することができます。
- 演算子:各フィールドタイプには、独自の有効な演算子のセットがあります。演算子は、値が必要かどうかを判断します。
- 値:各フィールドには、フィールドタイプによって決定される独自の有効な値のセットがあります。参照フィールドはオートコンプリートにアクセスでき、選択リストにはオプションのリストが表示されます。
- グループ化:各条件行は、AND または OR コネクタでグループ化されます。フィルターでは、AND コネクタでリンクされたすべての条件ラインが満たされる必要があります。フィルターは、OR コネクタでリンクされた各条件ラインを個別に評価します。

リスト v3 には、関連テーブルに基づいて条件を含めることができる [関連リストの条件] セクションがあります。

注: 作成権限を持つテーブルのリストを開く場合は、フィールドにフィルターを適用し、リストヘッダーの [新規] をクリックします。同じフィールドには、新しいレコードのフィルターで設定した値が自動的に入力されます。

条件ビルダーを使用して、リストにフィルターを作成します。

リスト **v3** の関連リスト条件

デフォルトでは、すべてのリストで現在のテーブルデータをフィルタリングできます。これには、参照テーブルのフィールドへのドット連結も含まれます。v3 リストでは、別のタイプの条件である [関連リスト条件] を条件ビルダーで使用できます。詳細については、「関連リスト条件を追加」を参照してください。

リスト **v2** でフィルターを固定

リストを開くたびに条件ビルダーが表示されるようにするには、フィルターの固定/固定解除アイコン ( ) をクリックします。この機能はリスト v3 ではサポートされていません。

関連情報

関連テーブルのデータへのドット連結

フィールドタイプ

フィルターとクエリに使用できる演算子

リストにフィルターを作成する

一連の条件を指定することで、リストに表示されるレコードを制限するフィルターを作成できます。フィルターを実行すると、指定した条件を満たすレコードのみがリストされます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. フィルターの表示/非表示アイコン ( ) をクリックして、条件ビルダーを開きます。
   アイコンが無効になっていて、ブレッドクラムに関連リスト条件が含まれている場合、フィルターを開くには関連リスト条件を削除する必要があります。このリストに対してリスト v3 が有効になったときに、条件が作成されました。リスト v2 は関連リスト条件をサポートしていません。関連リスト条件の詳細については、「 関連リスト条件を追加」を参照してください。
2. リストからフィールドを選択します。

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

自動翻訳

フィールドタイプによって、使用可能な演算子と値が決まります。たとえば、[アクティブ] フィールドには **true**、 **false**、 または **empty** の値を設定できますが、テキストフィールドにはさまざまな値を含めることができます。同様に、 大なり演算子 は [アクティブ] フィールドには適用されませんが、[優先度] フィールドには適用されます。詳細については、「条件ビルダー」を参照してください。

3. リストから 演算子 を選択します。
4. 必要に応じて 値を選択または入力します。
5. 条件を追加または削除して目的のフィルターを作成するには、次の手順を 1 つ以上実行します。

オプション	説明
トップレベルの条件を追加するには	条件ビルダーツールバーの条件の上にある **[AND**] または **[OR**] をクリックします。
依存条件を追加するには	条件の横にある **[AND**] または **[OR**] をクリックします。
条件を削除するには	条件の横にある **[x**] をクリックします。

注: 指定した値を含まないすべてのレコードを検索するには、[**field] [is not] [value]** または **[field] [is] [empty]** の 2 つの条件でフィルターを作成します。

6. 結果の並べ替え順序を指定するには、[並べ替えの追加] をクリックし、並べ替えるフィールドと並べ替え順序を選択します。
7. オプション: 「保存」をクリックして、将来使用するためにフィルターを保持します。詳細については、「リストビューでフィルターを保存して使用する」を参照してください。
8. [実行] をクリックしてフィルターを適用します。

関連情報

関連テーブルのデータへのドット連結

フィールドタイプ

フィルターとクエリに使用できる演算子

関連リスト条件を追加

関連リスト条件を使用すると、別のテーブルとの関係をフィルターに含めることができます。関連リスト条件は、リスト v3 とレポートインターフェイスの両方でサポートされています。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

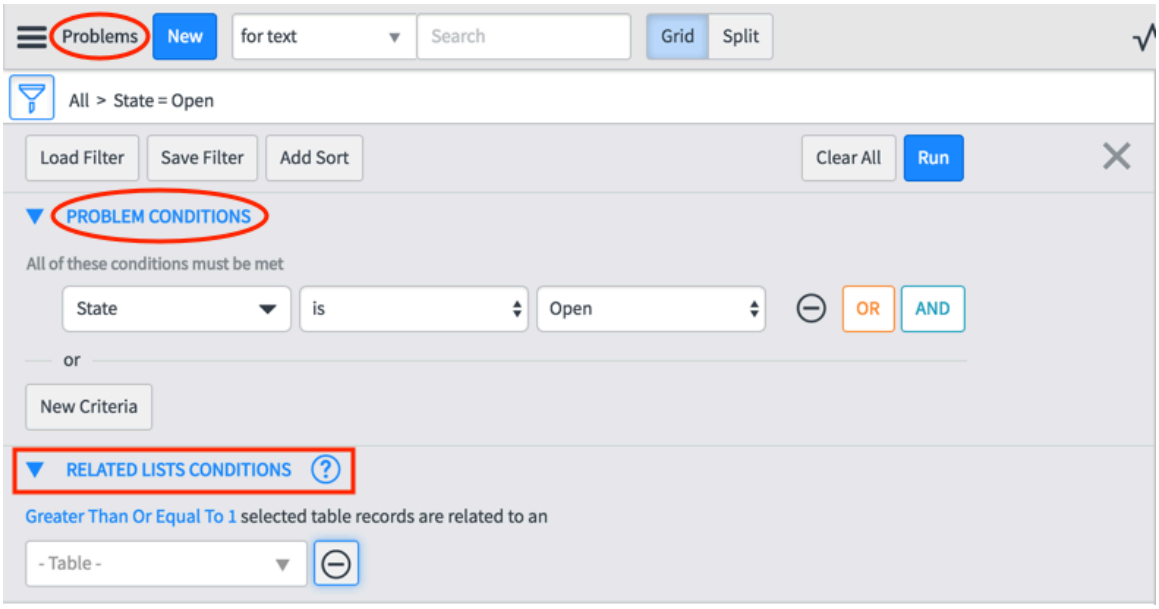
オプションで、関連テーブルに条件を含めることができます。たとえば、[キャンセル] ステータスの 1 つ以上の関連インシデントを含むアクティブな問題をフィルタリングできます。もう 1 つの例として、Service Level Agreement (SLA) 違反があるインシデントをフィルタリングできます。

リスト v3 フィルターには、現在のテーブルの条件と関連リストの条件の 2 つのセクションが含まれています。クエリに含めることができる関連テーブルは 1 つだけですが、そのテーブルに複数の条件を追加できます。

自動翻訳

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

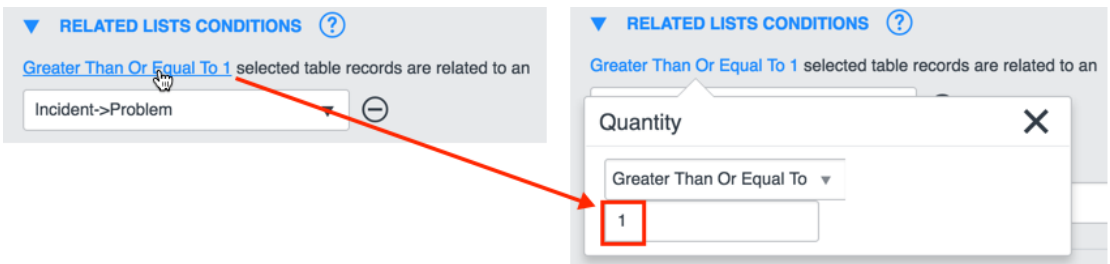
未解決の問題の問題フィルター



関連リスト条件の各部分を理解する最も簡単な方法は、例を使用することです。以下の手順では、いくつかの関連インシデントを含む未解決の問題の例を使用します。これらの手順は、リスト v3 をサポートするすべてのリストビューに対して実行できます。

手順

1. この例では、 問題 > オープン.
2. リストフィルターを開き、現在の (問題) テーブルの条件を選択します。
   [ステータス] [次の値に等しい] [オープン] 条件は既に追加されています。
3. [関連リスト条件] を選択してセクションを展開します。
4. 選択リストから、クエリに含めるテーブル関係を選択します。
   この例では、[**Incident>Problem]** を選択します。表示するためにアクセスできる任意のテーブルを選択できます。
5. 量指定子を選択するには、[**1** 以上] を選択します。
   [数量] ポップオーバーが開きます。



6. 数量を選択し、一致する必要がある関連テーブルにレコードの数を入力し、[**X**] を選択してポップオーバーを閉じます。
   デフォルト値は **1** です。この例の各量指定子の説明と例を次に示します。
   - 次の値以上:関連するインシデントの数が入力した数以上の問題レコードを返します。値 **5** には、5 つ以上の関連インシデントを含む問題が含まれます。インシデントが 4 つ以下の問題レコードは返されません。
   - 次の値を超える:この数を超える関連インシデントを含む問題レコードを返します。

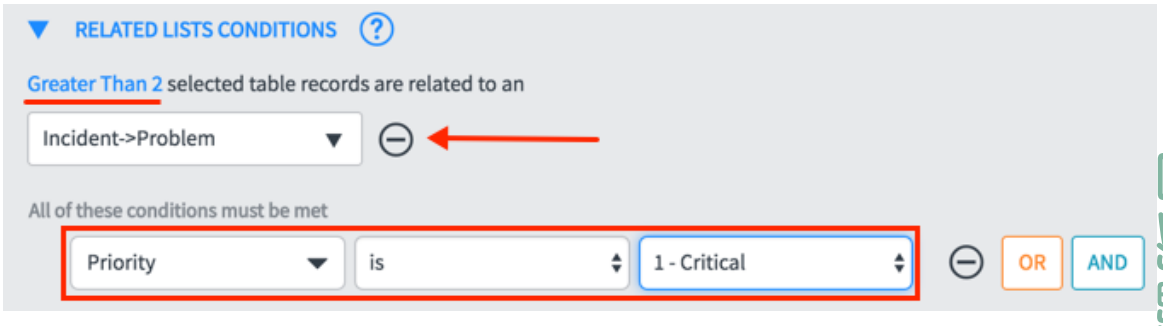
自動翻訳

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

- 次の値以下:関連インシデントの数が指定された数以下の問題レコードを返します。値 **1** には、関連インシデントが 1 つまたはまったくない問題レコードが含まれます。
- より小さい:関連インシデントの数よりも少ない問題レコードを返します。値 **1** は、関連インシデントのない問題を返します。
- 次の値に等しい:この数の関連インシデントの問題を返します。値 **5** には、5 つの関連インシデントを含む問題レコードが含まれます。
- なし:指定されたテーブル関係と一致しない問題を返します。[なし] を選択すると、関連するインシデントのない問題が返されます。
- **Between**:入力した 2 つの数値の間にある任意の数の関連インシデントに関する問題を返します。**5** から **10**の値の間には、5、6、7、8、9、または 10 個の関連インシデントを含む問題レコードが含まれます。

7. オプション: 関連テーブルの条件を 1 つ以上入力します。
別の条件を追加するには 、[新しい基準] を選択します。

Example
次の図は、優先度が「最重要」の関連インシデントが 3 つ以上ある問題レコードをフィルタリングする例を示しています。

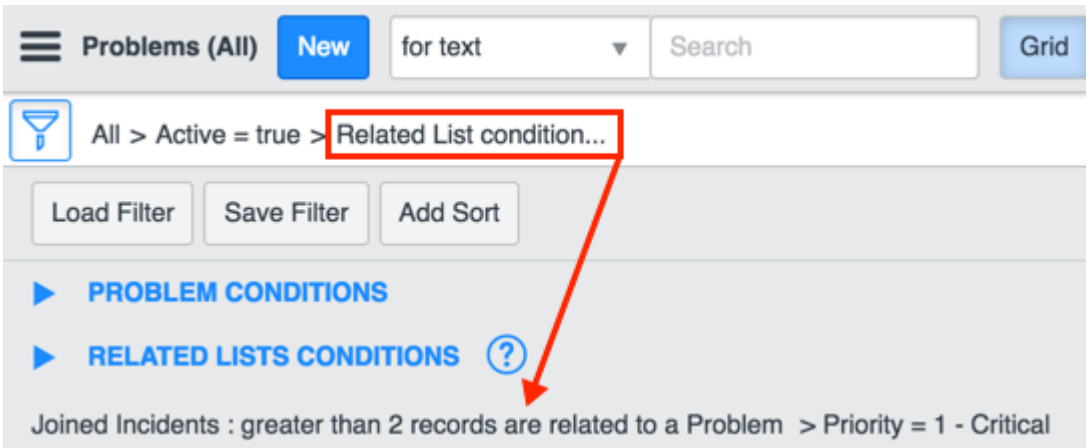


注: 関連テーブル条件でキーワード検索を実行することはできません。

8. [実行] を選択してフィルタークエリを実行します。

タスクの結果
ブレッドクラムに [関連リスト条件...] が表示されます。フィルターを開いて、関連リストのクエリステートメントを表示します。

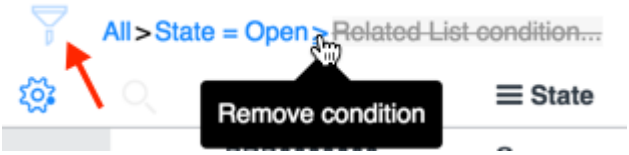
リストのブレッドクラムと関連リスト条件のクエリステートメント



自動翻訳

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

注: デフォルトのフィルターで関連リスト条件クエリを含むリストでリスト v3 が無効になっている場合、フィルター編集機能は無効になります。関連リストの条件を削除して、リストフィルターの編集を有効にします。



OR 条件

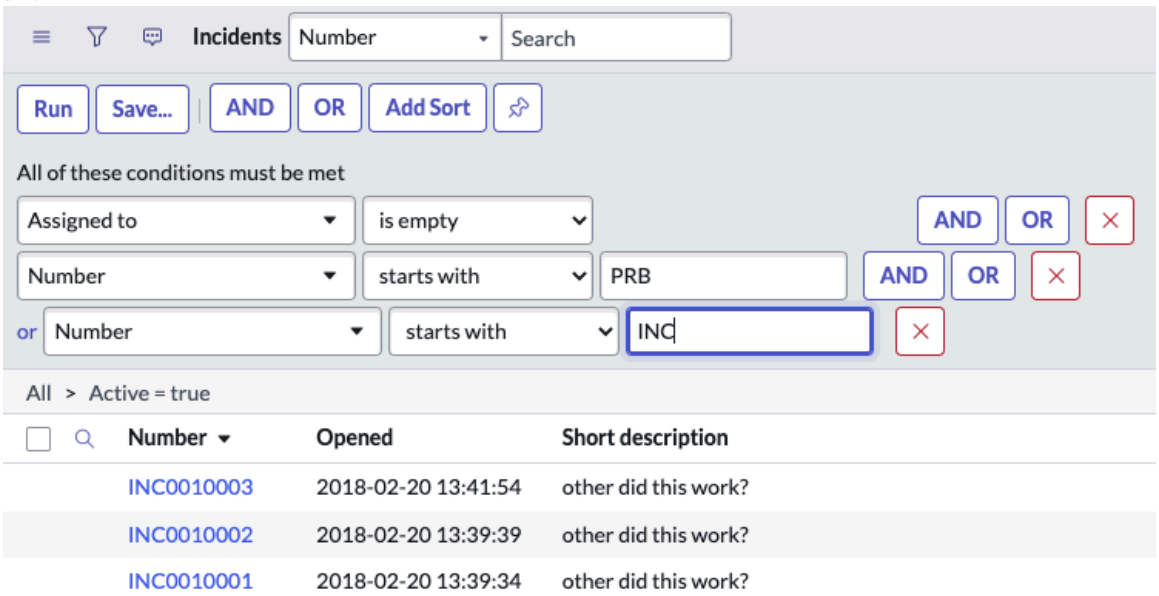
条件ビルダーでは、トップレベルと依存の 2 種類の OR 条件を使用します。

依存 OR 条件を使用すると、単一の操作に対する代替基準を指定できます。従属 OR 条件は、A と (B または C) の方法で機能します。クエリに OR 条件がある場合、虫眼鏡は使用できなくなります。クイック検索ヘッダーに入力した条件は AND で結合されます。ORを使用すると、新しい条件がどこに行くべきかがあいまいになります(たとえば、ORの前やORの後など)。

たとえば、タスクテーブルから未アサインの問題およびインシデントレコードすべてのリストを返すには、[番号] フィールドに依存 OR を使用してフィルターを作成します。

[アサイン先] [次の値に等しい] [空] AND **[Number] [starts with] [PRB]** OR **[Number] [begins with] [INC]**。

依存 **OR**



最上位の OR 条件を使用すると、複数のフィルター基準の結果を 1 つのリストに表示できます。最上位の OR 条件は、(A と B) または (C と D) の方法で機能します。

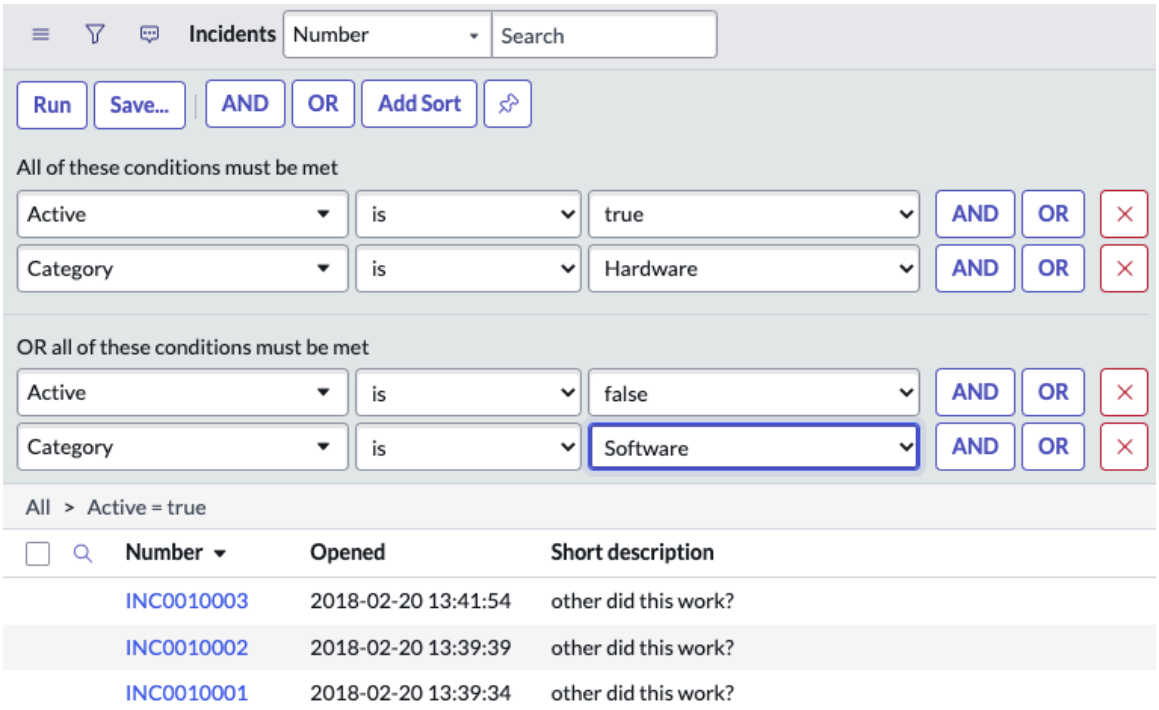
たとえば、ハードウェアのカテゴリを持つすべてのアクティブなインシデントと、ソフトウェアのカテゴリを持つすべての非アクティブなインシデントの単一のリストを返すには、トップレベルの OR 条件で区切られた 2 つの条件セットを作成します。

- **[Active] [is] [true]** AND [カテゴリ] [次の値に等しい] [ハードウェア]
- トップレベル OR 条件
- **[Active] [is] [false]** AND [カテゴリ] [次の値に等しい] [ソフトウェア]

自動翻訳

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

トップレベル OR



トップレベルの条件と従属 OR 条件を一緒に使用できます。両方のタイプの OR 条件を使用するフィルターは、(A または B) または (C または D) の方法で機能します。AND 条件をトップレベルの OR 条件および従属 OR 条件と混在させることで、非常に限定的なフィルターを作成できます。

複数の文字列値に対するフィルター

文字列フィールドの場合は、カンマ区切りのリストを作成することで、複数の値を検索するフィルターを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この機能を使用すると、アドミニストレーターは、たとえば、 Microsoft Excel スプレッドシートから検索条件をコピーしてフィルターに貼り付けることができます。

> **注:** クエリは予期されるレコードのセットを返さないため、カンマを含むフィールドには **[is one of]** 演算子を使用しないでください。代わりに、複数の **[or]** ステートメントを使用してフィルターを作成します。

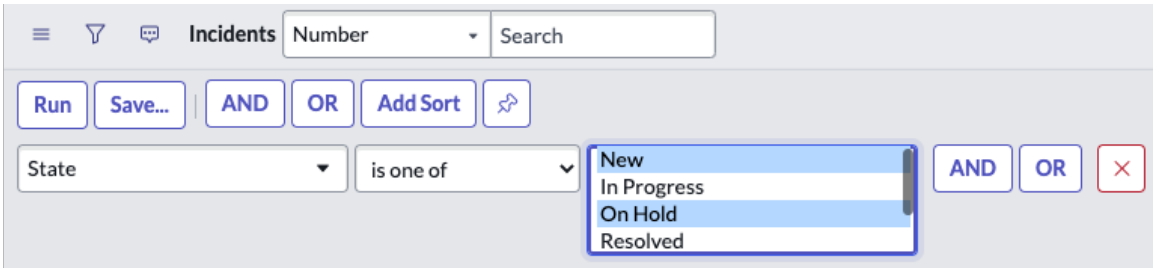
手順

1. **[is one of]** または **[is not one of]** 演算子を使用してフィルターを作成します。
   選択したフィールドに応じて、選択リストまたはテキストボックスが表示されます。
2. 複数の選択キーコマンドを使って、1つ以上のオプションを選択します。

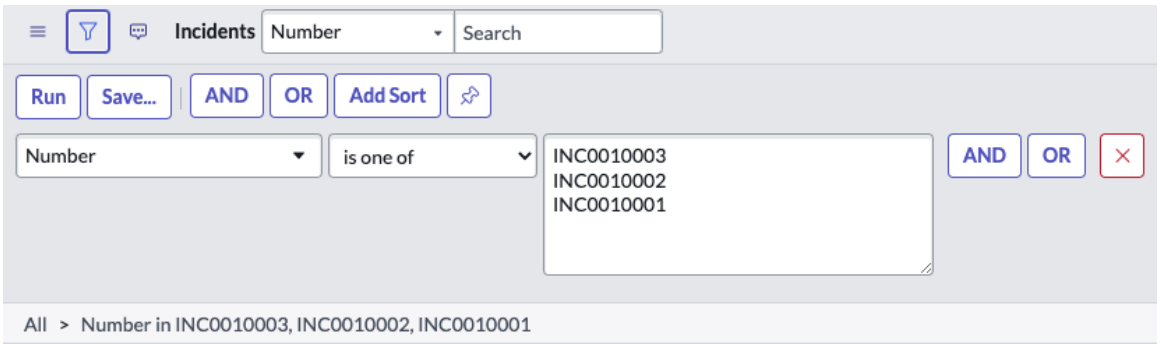
   選択リストは表示されたままになります。

自動翻訳

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

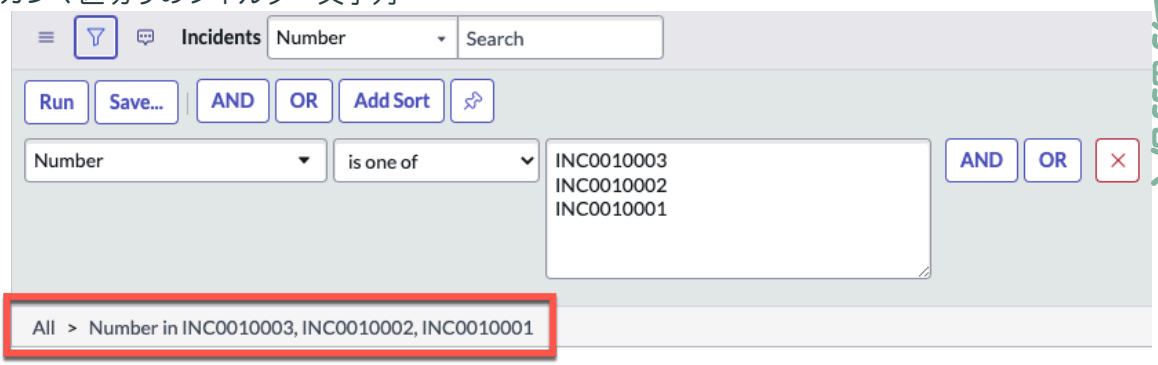


または、テキストフィールドまたは数値フィールドに検索オプションを入力します。オプションをカンマで区切るか、各オプションを別々の行に配置し、選択項目を括弧で囲まないでください。



3. [実行] をクリックして、リストをフィルタリングします。
フィルター条件は、結果リストの上部にカンマ区切りの文字列として表示されます。

カンマ区切りのフィルター文字列



自動翻訳

動的オペレーター

動的演算子 **is (dynamic)** は、条件値が参照フィールドの値から計算される事前定義された動的フィルターオプションをリストします。

デフォルトでは、次の動的フィルターオプションを使用できます。

注: アドミニストレーターは 、新しい動的フィルターオプションを作成できます。

デフォルトの動的フィルターオプション

参照フィールドのターゲットテーブル	オプションラベル	説明
User (ユーザー) [sys_user]	自分	参照フィールドには、現在のユーザーが含まれています。
	自分の割り当ての 1 つ	参照フィールドには、現在のユーザー、または現在のユーザーがアサインの委任者であるユーザーが含まれています。

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

デフォルトの動的フィルターオプション (続く)

参照フィールドのターゲットテーブル	オプションラベル	説明
	自分の承認の 1 つ	参照フィールドには、現在のユーザー、または現在のユーザーが承認の代理人となっているユーザーが含まれています。
	ユーザーとロール	参照フィールドには、任意のロールを持つユーザーが含まれます。
Group (グループ) [sys_user_group]	自分のグループの 1 つ	参照フィールドには、現在のユーザーが属するグループが含まれています。

次の表に、動的フィルター条件の例と説明を示します。

動的演算子の使用例

フィールド	オペレーター	動的フィルターオプション	説明
問い合わせユーザー	次の条件に一致	自分	リストを表示している現在のユーザーに基づいて、発信者の値を計算します。
アサイン先グループ	次の条件に一致	自分のグループの 1 つ	リストを表示している現在のユーザーに基づいて、アサイン先グループの値を計算します。

リストビューでフィルターを保存して使用する

アクセス権に応じて、全員、ユーザーグループ、または自分のフィルターを保存できます。保存したフィルターを適用して、編集または削除できます。

始める前に

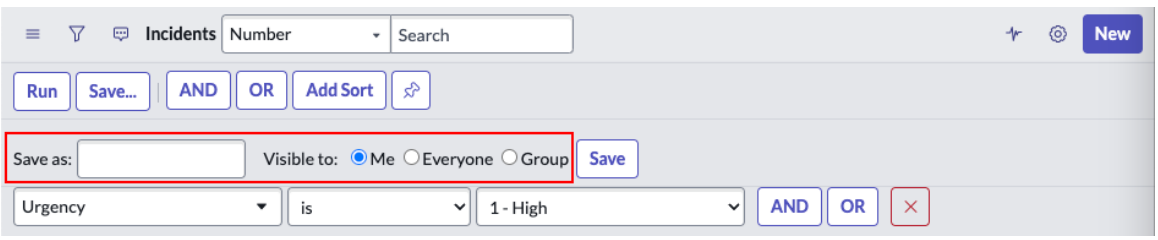
必要なロール:アクションによって異なります。手順を参照してください。

注: 新しい [ACL を作成] では、すべてのユーザーがデフォルトでフィルターを保存できます。アドミニストレーターがフィルターアクセスを制限している場合、この ACL はカスタム ACL を上書きします。新しい ACL は、デフォルトですべてのユーザーに [ユーザー] フィールドへのアクセス権を付与します。また、ユーザーが filter_group ロールを持ち、現在選択されているグループに属している場合にのみ、[グループ] フィールドへのアクセス権を付与します。

手順

1. リストに移動し、「リストにフィルターを作成する」の説明に従ってフィルターを作成または変更します。
2. [保存] を選択します。

   フィルター表示を保存するための追加オプション。



3. [名前を付けて保存:] フィールドにフィルターの名前を入力します。
4. 次のいずれかの可視化オプションを選択します。

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

自動翻訳

オプション	説明
自分	自分だけがアクセスできる個人用フィルターを作成します。[ユーザー] フィールドへの書き込みアクセス権がない場合、このオプションは使用できません。詳細については、アドミニストレーターにお問い合わせください。
全員	すべてのユーザーがアクセスできるグローバルフィルターを作成します。このオプションは、filter_global ロールを持つユーザーが使用できます。
グループ	選択したユーザーグループのメンバーのみがアクセスできるグループフィルターを作成します。このオプションは、filter_group ロールを持つユーザーが使用できます。グループフィールドへの書き込みアクセス権がない場合、このオプションは使用できません。詳細については、アドミニストレーターにお問い合わせください。

5. [**Save** (保存)] をクリックする。
6. オプション: 保存したフィルターを使用するには、リストに戻り、[リストコントロール] メニュー ( ) を選択し、[フィルター] サブメニューからフィルターを選択します。
7. オプション: 個人用フィルターを編集または削除するには、リストに戻り、リストコントロールメニュー ( ) を選択して、[フィルター] メニューから [個人フィルターの編集] を選択します。

   a. [フィルター] リストを確認し、編集するフィルターのタイトルを選択します。

      結果が表示されない場合は、[フィルターを表示/非表示] アイコン ( ) を選択し、適用されているフィルターをすべて削除します。

   b. フィルタータイトルを更新するか、条件を追加または削除します。

   c. オプション: フィルターを削除するには、[削除] を選択して削除を確定します。

   d. フィルターを編集した場合は、[更新] を選択します。

フィルターアドミン機能

アドミニストレーターは、フィルターの作成、編集、削除など、フィルターテーブル [sys_filter] でフィルターを操作できます。

アドミニストレーターは、条件ビルダーでは作成できないスクリプト化されたフィルターを作成することもできます。スクリプト化されたフィルターには、JavaScript の知識が必要でした。スクリプト化されたフィルターを使用して、追加の 動的フィルターオプションを作成できます。

フィルターの作成と編集

アドミン構成フィルターを設定および編集します。

始める前に
必要なロール：admin

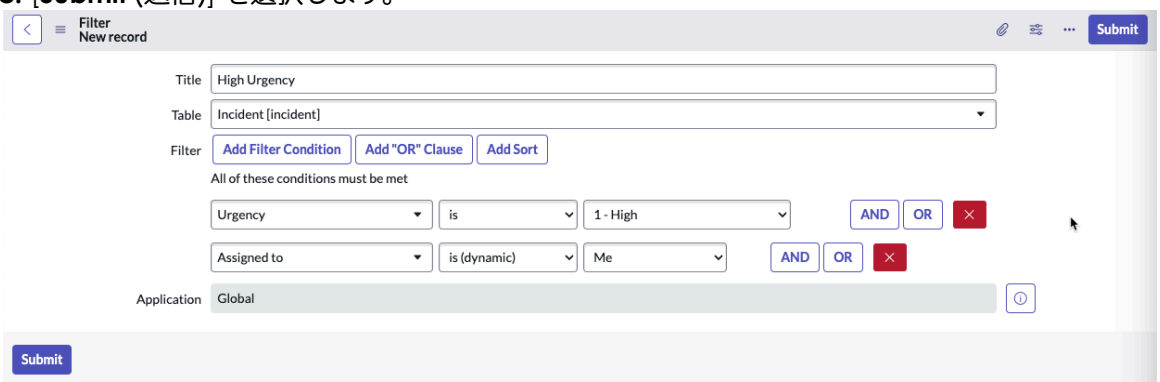
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: 次の手順は、アドミニストレーターを対象としています。他のロールタイプのユーザーは、代わりに「リストビューでフィルターを保存して使用する」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > フィルター.
2. フィルターを作成するには、 新規 を選択し、フィルター レコードで次の手順を実行します。
   a. タイトルを入力し、テーブルを選択します。
   b. フィルター条件を追加します。
   c. [**Submit** (送信)] を選択します。



3. 保存したフィルターを編集するには、[フィルター] リストからフィルターを選択して編集し、フィルターレコードで次の手順を完了します。
   a. 必要に応じて フィルター 条件を変更します。
   b. [**Update** (更新)] を選択します。

関連情報

リストにフィルターを作成する

フィルターを削除

グローバルフィルター、グループフィルター、個人フィルターなど、保存したフィルターを削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > フィルター.
2. オプション: 誰がいつフィルターを作成したかを確認するには、リストをカスタマイズして、**created_by** フィールドと 作成した フィールドをリストに追加します。
3. オプション: フィルターにアクセスできるユーザーを確認するには、 リストを設定してユーザー、グループ、 またはドメイン のフィールドを追加します。
   ユーザーまたはグループにアサインされていないフィルターはグローバルです。
4. 削除するフィルターを選択します。
5. [削除] をクリックし、削除を確定します。

関連情報

パーソナルリスト

リストのレイアウトの構成

自動翻訳

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

スクリプト化されたフィルターを作成する

条件ビルダーだけでは、関連のないテーブルに依存するレコードセットを表示するなど、一部のフィルターを作成することはできません。JavaScript の知識がある場合は、詳細フィルターで使用する JavaScript 関数を作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 新しいスクリプトインクルードを作成します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.
   b. [**New**] をクリックします。
   c. フォームに入力し、[送信] を選択します。
2. スクリプトインクルードを開き、[スクリプト] フィールドで、 `sys_ids`のアレイを返す JavaScript 関数を作成します。
   - 関数がスクリプトインクルードと同じ名前を使用していることを確認します。
   - スクリプトインクルードがアクティブでクライアント呼び出し可能であることを確認します。
3. 条件ビルダーから JavaScript 関数を呼び出します。
   詳細については、「 GlideRecord クエリ」および 「スクリプトインクルード 」を参照してください。

> **注:** フィルターにスクリプトインクルードを含むグループ化されたリストでは、速度が低下する可能性があります。

Example:
会社は顧客のグループに集中治療を提供しています。これらのサービスを追跡するために、サービスマネージャーには高レベルのジャーナルと、顧客が登録したすべてのインシデントへのリンクが必要です。
会社は、アプリケーション Intensive Care とテーブル [u_intensive_care] を作成します。テーブルには顧客名の参照フィールドが含まれていますが、ユーザーテーブルへの直接リンクはありません。したがって、マネージャーは、条件ビルダーを使用して、集中治療を受けている顧客に対してインシデントリストフィルターを設定することはできません。

解決策は、以下のサンプルコードに示すように、GlideRecord クエリを使用して [u_intensive_care] テーブル内のユーザー sys_idsの配列を構築する JavaScript 関数を記述することです。インシデントテーブルの条件ビルダーから関数を呼び出します (**[Caller] [is] [javascript:myFunction()]**)。

```
function myFunction(){
    var arrUsers = [];
    var gr = new GlideRecord('u_intensive_care');
    gr.query();
    while(gr.next()){
        arrUsers.push(gr.u_customer.toString());
    }
    return arrUsers;
}
```

動的フィルターオプションを作成する

動的フィルターオプションは、ユーザーが条件ビルダーおよび動的参照修飾子内の参照フィールドに対して既存のスクリプトインクルードまたは JavaScript を実行できるようにすることで、フィルタリングを強化します。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このタスクでは、新しい動的フィルターオプションと関連する スクリプトインクルード を作成する方法について説明します。

動的フィルターオプションは、スクリプトインクルード/JavaScript を「オブジェクト化」し、複数の 条件ビルダー と動的 参照修飾子 で再利用できるようにします。このタイプのフィルターを使用すると、スクリプトを一度変更すると、動的フィルターオプションを使用するすべての場所で変更が自動的に有効になります。

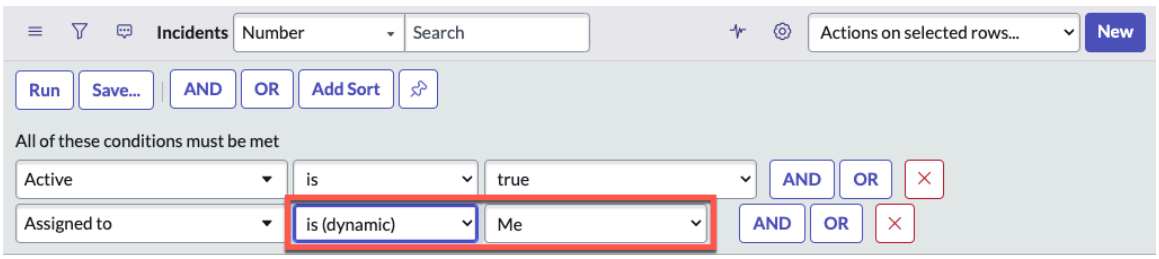
動的フィルターを定義するときは、次のことができます。

- 既存の [次の条件に一致] 動的フィルターオプションを使用 (条件ビルダーのみ)
- 既存の動的フィルターオプション (OOB またはカスタム) を使用します
- 新しい動的フィルターオプションとスクリプトインクルード/JavaScript の作成

すべての条件ビルダーの動的フィルターは 、is (動的) 演算子を使用し、動的フィルターオプションを呼び出します。次の例では、既存の動的フィルターオプション **Me** が使用されています。利用可能な既存の条件ビルダー動的フィルターオプションのリストについては、「 動的演算子」を参照してください。

注: 動的フィルターはスコープ対象のアプリケーションではサポートされていますが、UI ポリシー条件ではサポートされていません。

動的オペランド



手順

1. スクリプト化されたフィルターを クライアント呼び出し可能スクリプトインクルードまたはビジネスルールとして作成します。
2. 次のように移動する。 システム定義 > 動的フィルターオプション.
3. **[New** (新規)] を選択します。
4. フォームを完了します。

動的フィルターオプション

フィールド	説明
ラベル	動的フィルターオプションのわかりやすい名前を入力します。
スクリプト	作成した関数の名前、JavaScript (スクリプトインクルードは不要)、または完全なスクリプトインクルード/ビジネスルール呼び出し (`new GlobalCanvasUtil().refQualPaTabs()` など) を入力します。

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

フィールド	説明
フィールドタイプ	[**Reference**] を選択します。
参照されるテーブル	この動的フィルターオプションを適用するテーブルを選択します。
順序	フィルターオプション選択リストに、この動的フィルターオプションの配置を指定する番号を入力します。
ロール	このオプションを表示するためにユーザーが必要とするロールを選択します。
[Active (アクティブ)]	このオプションを有効または無効にします。
スクリプトを参照	オプション。スクリプト化されたフィルターに対して作成したクライアント呼び出し可能スクリプトインクルードまたはビジネスルールを選択します。[スクリプト] フィールドに JavaScript、エンコードされたクエリ、またはスクリプトインクルード/ビジネスルール参照全体が含まれている場合、このフィールドは空にすることができます。
フィルターで使用可能	このオプションを選択すると、動的フィルターオプションがフィルターのブレッドクラムとして表示されます。
デフォルトで使用可能	辞書エントリで動的フィルターオプションをデフォルトにするには、このオプションを選択します。
参照資格で利用可能	このオプションを選択すると、動的フィルターオプションが動的参照修飾子として選択されます。

注: スクリプトでテーブル API GET メソッドを使用する動的フィルターは、ベーシック認証プロファイルで構成されている同じユーザーを使用している場合にのみ機能します。複数のユーザーが動的フィルターにアクセスできるようにするには、代わりに GlideRecord API や GlideQuery API などのグローバル JavaScript API を使用します。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。

エンコードされたクエリ文字列

エンコードされたクエリ文字列は、レコードリストの複雑なフィルターを表します。

エンコードされたクエリ文字列を使用して、 URL を使用してレコードまたはモジュールに移動するなどの URL パラメーターの一部としてフィルターを含めたり、参照フィールドで選択可能なデータを制限したりする参照 修飾子 として使用します。

エンコードされたクエリ文字列を作成するには、リストクエリを生成し、 リストフィルターからコピーします。文字列を手動で作成することも代替手段であるため、これが推奨される方法です。

エンコードされたクエリ文字列を手動で作成するには、関連するテーブルとフィールドの名前と 演算子を知っている必要があります。

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

自動翻訳

エンコードされたクエリ文字列の例

Title (役職)	例

ブール値または文字列値の参照	ブールフィールドにクエリ文字列を作成するには、field=true または field=false の構文を使用します。たとえば、テーブル内のアクティブなレコードのみを返すには、次のようにします。
	`active=true`
	特定の文字列値を持つフィールドを使用してクエリ文字列を作成するには、field=value の構文を使用します。たとえば、カテゴリがネットワークであるインシデントレコードを返すには、次のようにします。
	`category=network`

参照フィールドの参照	別のテーブルの参照フィールドを参照するクエリ文字列を作成するには、field_in_referenced_table=value の構文を使用します。たとえば、インシデントフォームの [アサイン先] 参照フィールドで itil ロールを持つユーザーを返すには、次を使用します。 `Assigned_to.roles=itil`
選択リスト値の参照	選択リスト オプションを参照するクエリ文字列を作成するには、ラベルではなく選択リストの値を、選択リスト field=value という構文で使用します。たとえば、ステータスが [インストール済み] で、選択リストの値が 1 の構成アイテム (CI) を返すには、次のようにします。 `install_status=1` 値のオプションを見つけるには、 スクリプティングの選択肢ラベルに関連付ける値 を参照してください。

複数の条件の使用	AND 演算子で結合された 2 つの条件を使用するには、field1=value1^field2=value2 の構文でカラット ^ 記号を使用します。たとえば、「itil」ロールを持つすべてのアクティブユーザーを返すには、次のようにします。
	`active=true^roles=itil`
	OR 演算子で結合された 2 つの条件を使用するには、次の構文で OR 付きのカラット記号を使用します: field1=value1^ORfield1=value2。たとえば、「itil」または「admin」ロールを持つすべてのユーザーを返すには、次のようにします。
	`roles=itil^ORroles=admin`
	LIKE 演算子による条件を使用するには、構文 fieldLIKEsubstring を使用します。たとえば、文字列「it」を含むロールを持つすべてのユーザーを返すには、次のようにします。
	`rolesLIKEit`
	IN 演算子で条件を使用するには、fieldINvalue1,value2,value3 の構文を使用します。たとえば、「itil」、「admin」、または「user」のいずれかのロールを持つすべてのユーザーを返すには、次を使用します。
	`rolesINitil,admin,user`

自動翻訳

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

エンコードされたクエリ文字列の例 (続く)

Title (役職)	例
	1 つの条件が JavaScript 関数である複数の条件を追加するには、javascript:'field=value^' + function() の構文を使用します。この関数は、有効なクエリ文字列を生成するために最初の文字列と連結できる文字列を返す必要があります。たとえば、すべてのアクティブユーザーを返し、getGroupQualifier() 関数の条件を満たすには、次を使用します。 `javascript:'active=true^' + getGroupQualifier()`
値を順番にリストする	特定のフィールドでデータをソートするには、field1=value^ORDERBYfield2 の構文で ORDERBY 条件を使用します。 たとえば、曜日 [sys_cal_unit] テーブルから曜日を順番に返すには、次のようにします。 `unit_name=day^ORDERBYvalue` [曜日] テーブルでは、unit_name日、週、または月を指定するフィールドであり、値は 1 (月曜日) から 7 (日曜日) までの各日の数値です。クエリ文字列は、月曜日を表す最小値から日曜日を表す最大値までの順序で曜日のリストを返します。 **注:** 参照修飾子は ORDERBY 条件をサポートしていません。参照修飾子では、標準のリストコントロールを使用して参照ルックアップリストをソートできます。参照フィールドのオートコンプリートリストの順序を指定するには、ref_ac_order_byディクショナリ属性を使用します。

関連リストクエリのインクルード	クエリステートメントの末尾で、関連リスト情報を ^RLQUERY と ^ENDRLQUERY および数量で囲みます。たとえば、少なくとも 1 つの関連インシデントを含む問題を含む問題テーブルに対するクエリでは、次を使用します。
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^ENDRLQUERY`
	
	関連テーブルに条件を指定することもできます。たとえば、少なくとも 1 つの関連インシデントの優先度が「最重要」であるという条件を含めるには、次を使用します。
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^priority=1^ENDRLQUERY`
	
	注: 関連リストクエリは、システムプロパティ リスト **v3** で有効にする必要があります。[フィルターを通して関連リストクエリ条件を追加できるようにする] チェックボックスをオンにして有効にします。
	
	リスト v2 を使用するリストの関連リストクエリをビルドできますが、ブレッドクラムの関連リスト条件を削除するまで、フィルター条件を変更できません。

検索用語クエリを含める	クエリに検索用語を含めるには、予約変数 123TEXTQUERY321 を使用します。たとえば、「email」検索用語を含む結果を返すには、このエンコードされたクエリ文字列を使用します。 `123TEXTQUERY321=email`
テキストインデックスグループクエリのインクルード	クエリにテキストインデックスグループを含めるには、予約変数 123TEXTINDEXGROUP321 を使用します。たとえば、テキストインデックスグループ [ts_index_group] テーブルのportal_index_groupテキストインデックスグループ内の結果を返すには、このエンコードされたクエリ文字列を使用します。

自動翻訳

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

エンコードされたクエリ文字列の例 (続く)

Title (役職)	例
	123TEXTINDEXGROUP321=portal_index_group

リスト編集の方法

ユーザーは、さまざまな方法でリスト内のデータを編集できます。

クイック編集機能

クイック編集機能を使用してリスト内のレコードを編集するには、フィールドを右クリックし、適切な機能を選択します。

自分へのアサイン

アサインを使用するレコードの場合は、ログインしているユーザーの名前を [アサイン先] フィールドに入力します。

Approve (承認)

承認を使用するレコードの場合、レコードの承認ステータスが [承認済み] に変更されます。

Reject (却下)

承認を使用するレコードの場合、レコードの承認ステータスが [却下] に変更されます。

タグのアサイン

ユーザー定義のラベルに基づいて追跡するレコードでは、既存のタグを選択するか、タグを追加できます。

リストエディター

リストエディターを使用すると、フォームを開かずにリスト内のフィールド値を編集できます。アドミニストレーターはリストエディターを設定できます。デフォルトでは、一部のテーブルでリスト編集は無効になっています。特定のタイプの フィールドはリストから編集できません。

複数のレコード編集

リストエディターまたは編集フォームを使用して、複数のレコードを同時に編集できます。

リストエディターの使用

リストエディターを使用すると、フォームに移動することなく、リストからフィールド値を直接編集できます。

リストエディターの使用

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
リストエディターを使用すると、フォームを開かずにリスト内のフィールド値を編集できます。アドミニストレーターはリストエディターを設定できます。デフォルトでは、一部のテーブルでリスト編集は無効になっています。特定のタイプの フィールドはリストから編集できません。

リストエディターが開く前に、フィールドを編集するためのアクセス権が検証されます。このプロセスに予想以上の時間がかかる場合は、ロードインジケーターが表示されます。フィールドに依存関係 (カテゴリやサブカテゴリなど) がある場合は、コンポジットエディターが開き、すべての依存フィー

自動翻訳

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

ルドの編集が有効になります。リストエディターを使用するには、すべての依存フィールドを編集する権限が必要です。

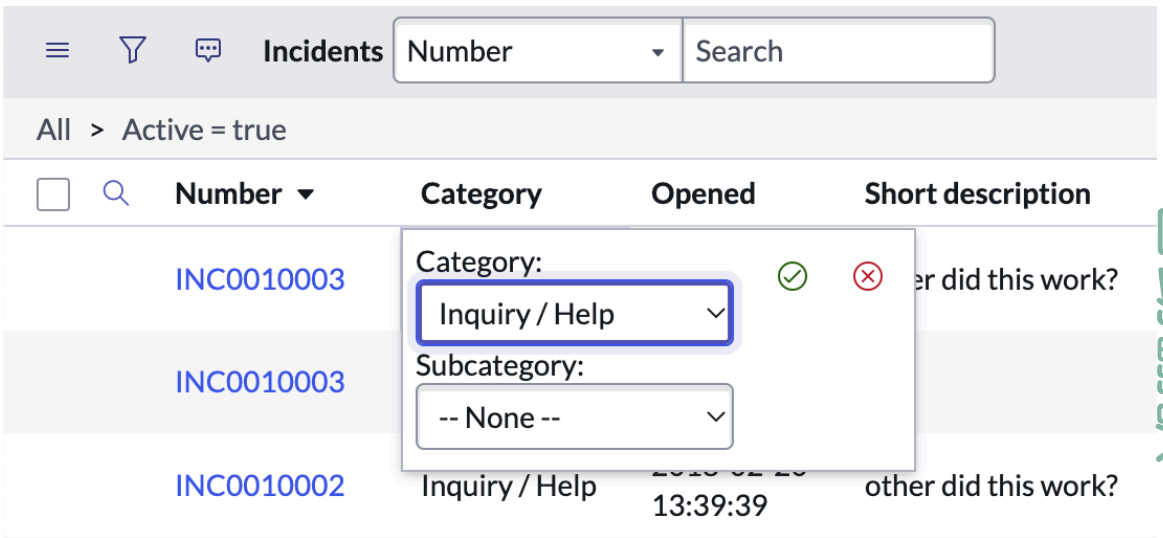
手順

1. フィールドの何もない領域をダブルクリックします。
   フィールドタイプに適したエディターが開きます。

   注: リストの個人用設定インターフェイスからシングルクリック編集を有効にすることができます。キーボードナビゲーションを使用してリストエディターにアクセスすることもできます。

2. 適切な値を入力します。
3. リストのバージョンに適したアクションを実行して、レコードを保存します。
   保存アイコン ( ) を選択します。キャンセルアイコン ( ) を選択するか、Esc キーを押して元の値を保持します。

リストエディター



4. キーボード ナビゲーションを使用するには、一覧の最初のフィールドが選択されるまで Tab キーを押し、次のいずれかの方法で編集するフィールドを選択します。
   - 右に移動:Tab キーまたは右矢印キー。
   - 左に移動:Shift + Tab キーまたは左矢印キー。
   - 下に移動:下向き矢印キー。
   - 上に移動:上向き矢印キー。

   同じ列の複数のフィールドを選択するには、Shift キーを押しながら下向き矢印キーまたは上向き矢印キーを押します。
5. Enter キーを押して、リストエディターを開きます。
6. 新しい値を入力します。
   複数行テキストフィールドに別の行を追加するには、Shift + Enter キーを押します。
7. 次のいずれかの方法で変更を保存またはキャンセルします。
   - Enter キーを押します。新しい値が保存され、編集したフィールドの下のフィールドが選択されます。
   - Tab キーを押します。リストがすぐに保存するように設定されている場合は、新しい値が保存されます。行ごとにデータを保存するようにリストが設定されている場合は、値の横にインジケー

自動翻訳

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

ターが表示され、次のフィールドのリストエディターが開きます。行は、その行から移動した場合、または行の横にあるチェックマークアイコンを選択した場合にのみ保存されます。

- Ctrl + Enter キーを押します。リストがすぐに保存するように設定されている場合は、新しい値が保存されます。行ごとにデータを保存するようにリストが設定されている場合は、値の横にインジケーターが表示され、現在のフィールドは選択されたままになります。
- Esc キーを押します。変更を保存せずにリストエディターが閉じ、フィールドは選択されたままになります。

注: 特定のブラウザーでは、さまざまなキーの組み合わせを使用して特定のフィールド値を編集します。たとえば、Chrome を使用してリストを編集するには、Space キーを押します。

リストエディターを使用したリスト内の複数のレコードの編集

リストエディターを使用して、複数のレコードを同時に編集できます。複数のレコードの 1 つのフィールドを更新して同じ値にする場合は、リストエディターが最も簡単な方法です。

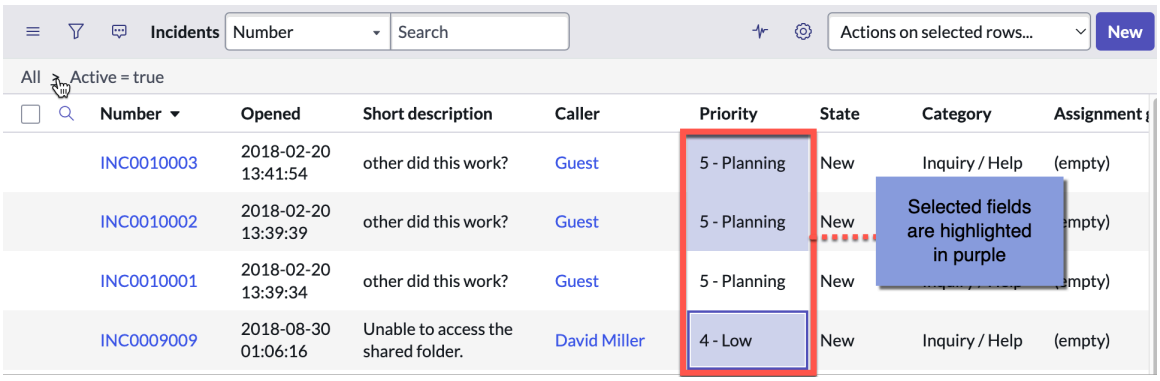
始める前に

必要なロール：なし

手順

1. 次のいずれかのアクションを実行して、編集するレコードを選択します。
   - 連続する複数のフィールドを選択するには、Shift キーを押しながら目的のフィールドをドラッグするか、セルを選択して Shift + 上向き矢印キーまたは Shift + 下向き矢印キーを押します。
   - 連続していない複数のフィールドを選択するには、Ctrl キーを押しながら目的の各フィールドを個別にクリックします (Mac では、代わりに Cmd を使用して選択します)。
2. フィールドの空白領域をダブルクリック (またはセットアップによってはクリック) して、リストエディターを開きます。
   編集している選択中の行の数が表示されます。セキュリティ上の制約のために編集できない行がある場合は、その旨が示されます。

選択したフィールドは青色で強調表示されます



3. 適切な値を入力し、[保存] を選択します。

編集フォームを使用したリスト内の複数のレコードの編集

編集フォームを使用して、複数のレコードを同時に編集できます。複数のフィールドまたはリストビューに表示されないフィールドを編集する場合は、編集フォームを使用します。

始める前に

必要なロール：list_updater

自動翻訳

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

ACL の設定によっては、これらのオプションの一部が適切なロールを使用しても使用できない場合があります。たとえば、リストが task.list で、ユーザーがそのタスクリストから複数のインシデントレコードを選択しようとすると、フォームではインシデントフォームではなくタスクフォームが使用されるため、代わりにタスクの ACL が適用されます。ユーザーはタスクへの特別なアクセス権を持たないため、フォームにはフィールドが表示されません。

手順

1. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
選択したレコードを更新	a. 編集する各行のチェックボックスをオンにします。 b. 列ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[選択項目の更新] を選択します。
リスト内のすべてのレコードを更新	a. 編集する行のみが含まれるようにリストをフィルタリングします。 b. 任意の列ヘッダーを選択して長押し (または右クリック) し、[すべて更新] を選択します。

2. いずれかのフィールドに適切な値を入力し、[更新] を選択して、選択したすべてのレコードに変更を保存します。

パーソナルリスト

パーソナルリストを作成して、表示する列とその表示順序をカスタマイズできます。パーソナルリストは、個々の設定に従って特定のリストビューを変更します。

パーソナルリストをカスタマイズしても、他のユーザーが自分のリストに表示する内容には影響しません。アドミニストレーターは、パーソナルリスト機能 を管理できます 。

リストのカスタマイズ

個々の設定に基づいて特定のリストビューをカスタマイズできます。

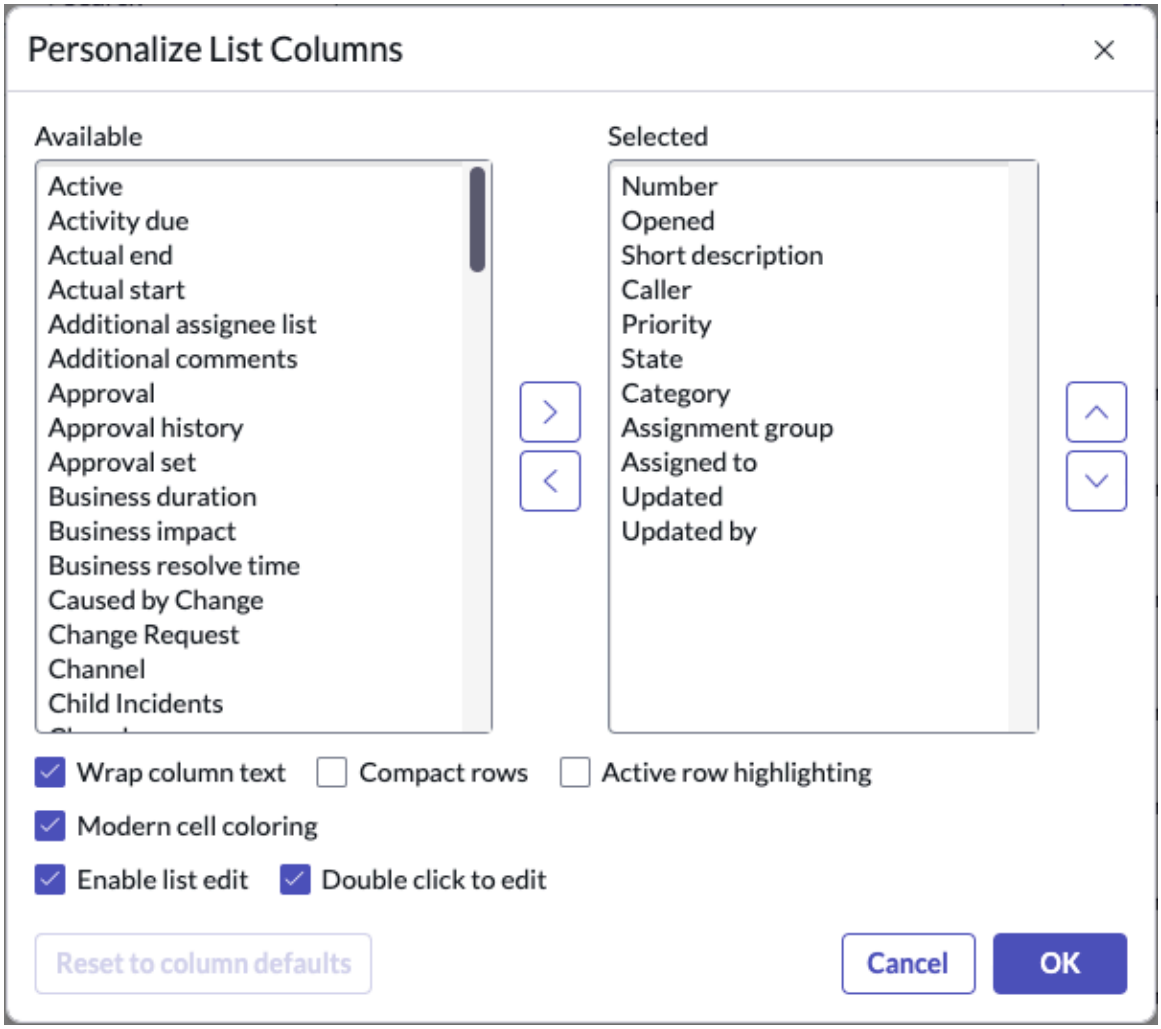
始める前に
必要なロール：personalize_list または admin

手順

1. リストを開きます。
2. 右隅にある [リストをカスタマイズ] ([リストをカスタマイズ] アイコン) を選択します。
3. 列と希望する順序を選択します。

自動翻訳

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



注: 最初の列の値はリンクとして表示されます。最初の列が参照フィールドでない場合、リンクをクリックすると、予想どおり、リストからレコードが開きます。最初の列が参照フィールドの場合、リンクは参照テーブルのレコードを開きます。この動作は混乱を招く可能性があります。このため、最初の列として参照フィールドを使用することは避けてください。

4. 表示オプションを選択します。

注: これらのオプションは、カスタマイズしているビューだけでなく、すべてのリストに適用されます。

オプション	説明
複数行に長いテキストを表示	[列テキストを折り返す] チェックボックスをオンにします。チェックボックスをオフにすると、テキストが 1 行で表示されます。 コア UI では、このオプションはシステム設定の [リスト] セクションでも使用できます。
行間の垂直方向のスペースを縮小	[行を圧縮] チェックボックスをオンにします。標準の行間隔を使用するには、チェックボックスをオフにします。

自動翻訳

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

オプション	説明
カーソルが通過するときにリスト行をハイライト表示する	[アクティブな行のハイライト表示] チェックボックスをオンにします。チェックボックスをオフにすると、静的な行のハイライト表示が復元されます。
更新されたフィールドステータスインジケーターを使用	[最新のセルの色分け] チェック ボックスをオンにします。 コア UI では、このオプションはシステム設定の [リスト] セクションでも使用できます。

5. リスト編集オプションを選択します (リストエディターを設定する必要があります)。

   注: これらのオプションは、カスタマイズしているビューだけでなく、すべてのリストに適用されます。

オプション	説明
リストエディターがリストを開くことを許可します	[リスト編集を有効にする] チェックボックスをオンにします。チェックボックスをオフにすると、リストエディターがリストに対して開かなくなります。
ダブルクリックでリストエディターを開く	[ダブルクリックして編集] チェックボックスをオンにします。チェックボックスをオフにすると、単一の選択を使用してリストエディターが開きます。

6. [**OK**] を選択します。
   リストが再ロードされて変更内容が表示されます。

次のタスク
リストを既定のレイアウトにリセットするには、リストのカスタマイズ アイコンを選択し、 列の既定値にリセット ボタンを選択します。

クラシック環境のフォーム

フォームには、データテーブルの 1 つのレコードの情報が表示されます。

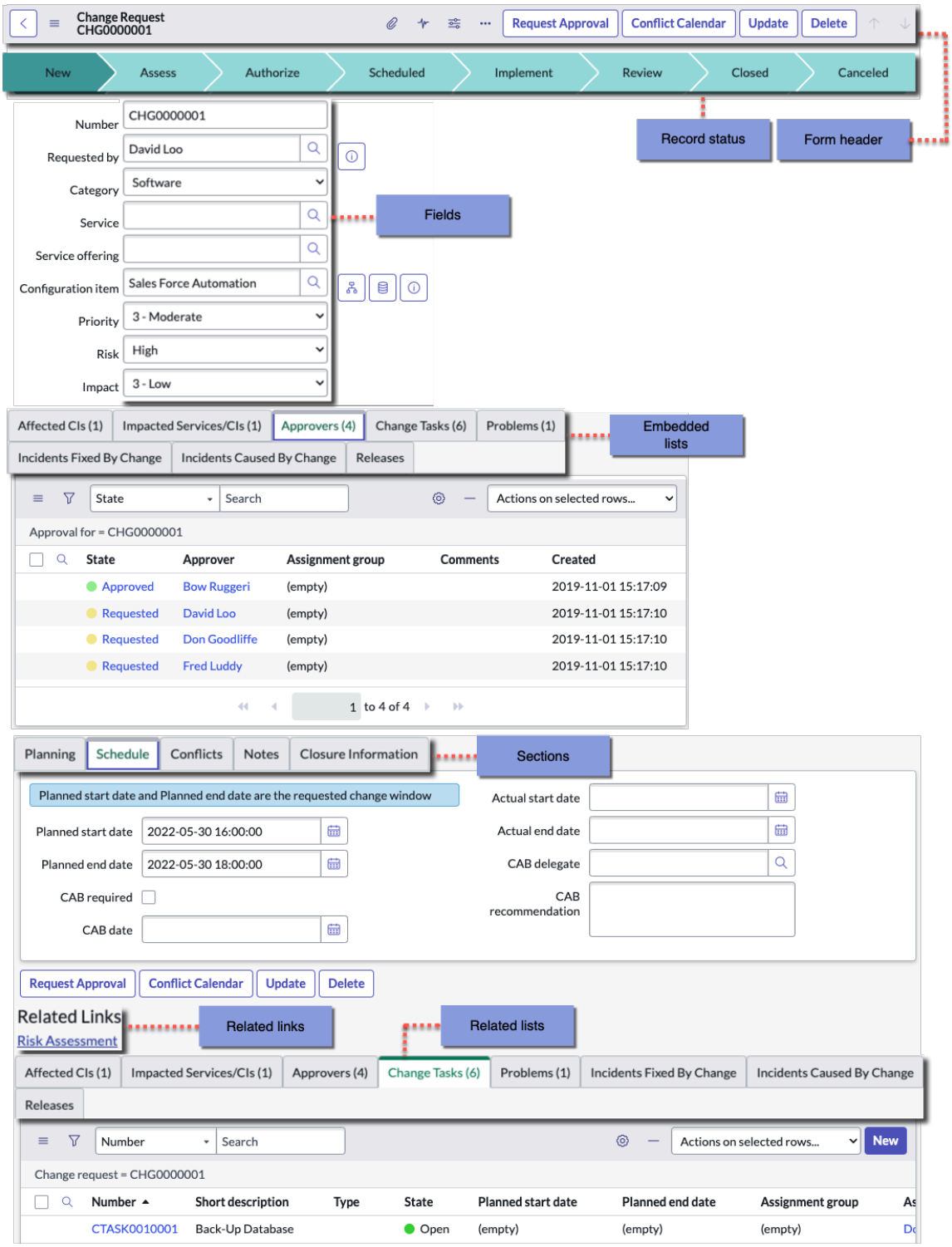
注: このコンテンツはクラシック環境に関連しています。クラシック環境とは、構成可能ワークスペースインターフェイスではなく、レコードリストやレコードフォームで直接操作することを指します。クラシック環境では、ネクストエクスペリエンスをアクティブにすることも、非アクティブにして作業することもできます。これは コア UI (旧称 UI16) と呼ばれます。

フォーム上の特定の情報は、表示されるレコードのタイプによって異なります。ユーザーはフォームでレコードを表示および編集できます。管理者はフォームに何を表示するかを設定できます。ServiceNowフォームの機能の概要については、次の 10 分間のビデオをご覧ください: ユーザーインターフェイス | フィールド、関連リスト、ビュー、パーソナライズ、アクティビティストリーム、添付ファイル、フォーマッター、フォロー中のレコード、その他のフォームヘッダーオプションを含むフォーム。

自動翻訳

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

フォーム要素



フォーム要素

フォーム要素	関数
フォームヘッダー	レコードに関連するナビゲーションツールとアクションを提供します。

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

自動翻訳

フォーム要素 (続く)

フォーム要素	関数
フィールド	レコードに関する特定のデータを格納します。
セクション	フォームの関連情報をグループ化します。フォームタブを有効または無効にするには、バナーフレームの歯車アイコン ( ) をクリックし、[タブ付きフォーム] オプションを切り替えます。 タブ付きフォームが無効になっている場合、ユーザーはアイコンを使用してフォームセクションを折りたたんだり ([ ) したり ( ) ことができます。フォームセクションを折りたたんだり展開したりすると、選択内容がユーザー設定として保存されます。次回同じフォームを使用するレコードにアクセスすると、同じセクションが折りたたまれるか展開されます。
関連リンク	レコードタイプとシステム設定に基づいて、追加機能へのアクセスを提供します。アドミニストレーターは、UI アクションを使用して関連リンクをフォームに追加できます。
関連リスト	現在のレコードと関係する他のテーブルのレコードを表示します。
埋め込みリスト	フォームから移動することなく関連リストを編集できます。フォームを保存すると、変更が保存されます。
応答時間インジケーター	一部のフォームの下部に表示され、フォームの表示に必要な処理時間を示します。

UI バージョンのフォームヘッダー

コア UI と UI15 にはそれぞれ異なるナビゲーションアイコンを提供する異なるフォームヘッダーがあります。

組織で使用する UI バージョンに対応するフォームヘッダートピックを選択して、フォームヘッダーナビゲーションについて説明します。

コア UI フォームヘッダー

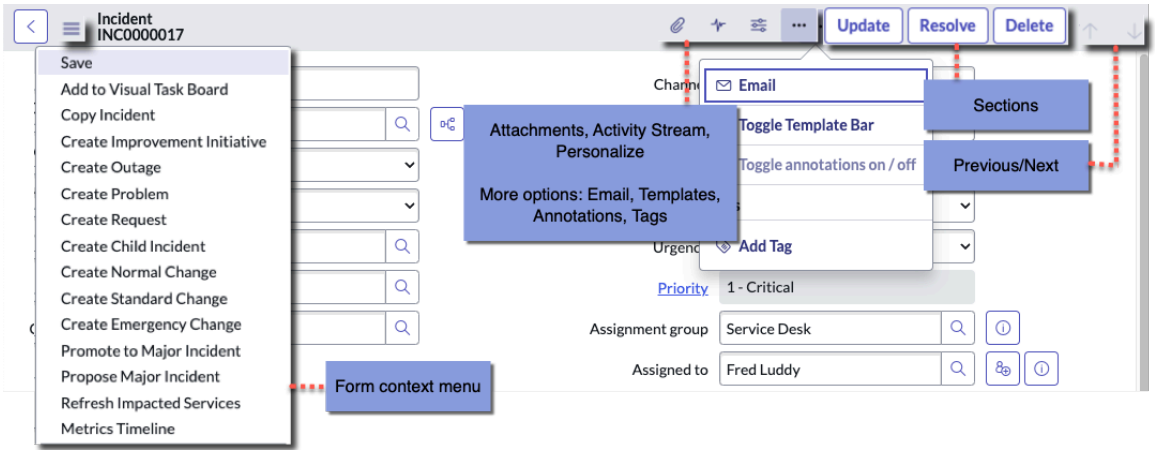
フォームヘッダーには、フォーム (テーブル) のタイトルが表示され、いくつかのコントロールがあります。

コア UIフォームヘッダーには、次のコントロールが含まれています。

自動翻訳

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

フォームヘッダー コア UI



コア UI フォームヘッダーコントロール

コントロール	アイコン	説明
戻る		変更を保存せずに、以前に表示したページに移動します。
フォームのコンテキストメニュー		ユーザーがフォームタイトルの横にあるメニューアイコンをクリックするか、フォームヘッダーを右クリックすると表示されます。このメニューは、右クリック メニューとも呼ばれます。
添付ファイル		ユーザーが添付ファイルを表示してレコードに追加できるようにします。詳細については、「添付ファイルの追加と管理」を参照してください。
アクティビティストリームを表示		フォームのジャーナルエントリセクションにフォーカスを移動します。ジャーナルフィールドがフォーム上にない場合、アクティビティストリームはフライアウトウィンドウで開きます。
フォームをカスタマイズ		フォームのカスタマイズメニューを開きます。詳細については、「フォームのカスタマイズ」を参照してください。
その他のオプション ooo		
メール		メールウィンドウを開きます。
テンプレートバー		フォームの下部にバーが開き、使用可能なテンプレートが一覧表示されます。
注釈		フォーム上に注釈を表示します。詳細については、「 フォーム注釈の管理 」を参照してください。
Tag (タグ)		カスタムタグを作成し、ドキュメントを分類するオプションを表示します。詳細については、「Tag (タグ)」を参照してください。
残りのコントロール		
送信または更新		変更を保存し、前に表示したページに戻ります。
関連するアクション		インシデントの [インシデントのクローズ] や [インシデントの解決] など、一部のテーブルのフォームヘッダーに標準アクションを提供します。
削除		リストからレコードを削除します。

自動翻訳

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

コア UI フォームヘッダーコントロール (続く)

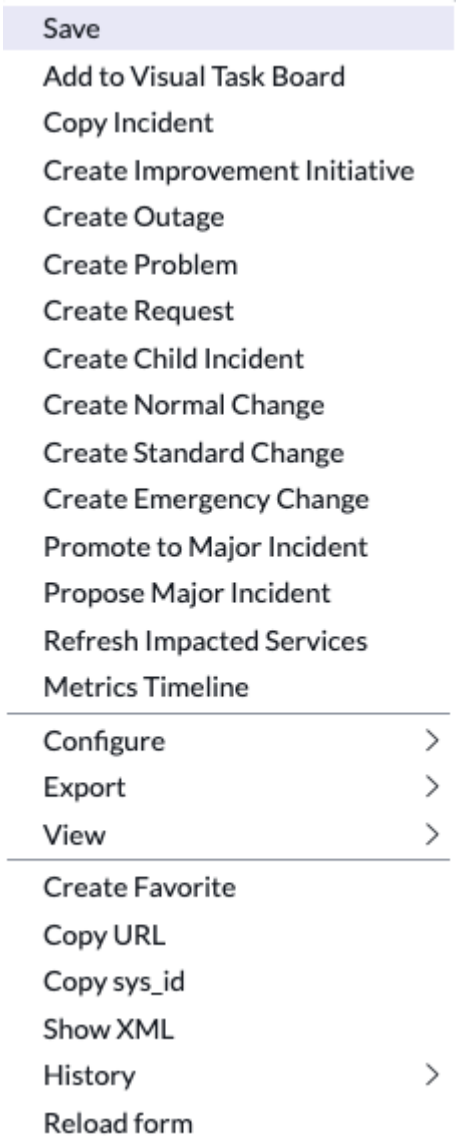
コントロール	アイコン	説明
前と次へ	↑ ↓	レコードにアクセスしたリストの前のレコードと次のレコードを開きます。

フォームのコンテキストメニュー

フォームのコンテキストメニューは、テーブルとユーザーのアクセス権に基づいてコントロールを提供します。管理者は、UI アクションを使用して、コンテキストメニューで利用可能なオプションの一部をカスタマイズできます。

フォームのコンテキストメニューにアクセスするには、フォームタイトルの横にあるアイコンをクリックするか、フォームヘッダーを右クリックします ( )。

コア UI フォームのコンテキストメニュー



フォームのコンテキストメニューには、次のオプションが含まれています。

自動翻訳

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

注: フォームのコンテキストメニューに表示されるオプションの一部は、ユーザーロール、インストールされたアプリケーション、および UI のバージョンによって異なります。

フォームのコンテキストメニューのオプション

オプション	説明
保存	フォームビューを離れずに変更を保存します。
関連するアクション	**[Visual Task Boards** に追加 **(Add to Visual Task Board)]** やインシデントの [変更を作成 **(Create Change)]** など、一部のテーブルのフォームのコンテキストメニューに標準アクションを提供します。
挿入	データを新しいレコードとして保存し、以前に表示していたページに戻ります。
挿入と維持	新しいレコードを保存して表示します。レコードの挿入の詳細については、「フォームを編集」を参照してください。
構成	フォームの構成などの管理機能を提供します。
テンプレートバーの切り替え	(UI15 のみ) テンプレートバーを表示または非表示にします。詳細については、「テンプレートバーの切り替え」を参照してください。
エクスポート	データを PDF にエクスポートします。管理者は XML にエクスポートすることもできます。詳細については、「データのエクスポート」を参照してください。
表示	フィールドを事前定義されたレイアウトに変更します。ビューを切り替えるとフォームが送信され、すべての変更が保存されます。管理者はビューをカスタマイズできます。
お気に入りの作成	(コア UI のみ) 現在のレコードをお気に入りリストに追加します。お気に入りはタブの星アイコンで表されます。
タグのアサイン	(UI15 のみ) ユーザーが新規または既存のタグをレコードにアサインできるようにします。これにより、頻繁に参照される情報や緊急の情報にすばやくアクセスできます。タグがレコードにアサインされると、そのレコードは [タグ付きドキュメント] ページに表示されます。詳細については、「Tag (タグ)」を参照してください。
URL のコピー	レコードのフォームビューの URL をクリップボードにコピーします。ブラウザーのセキュリティ対策によってこの機能が制限される場合は、ブラウザーの説明に従ってください。
sys_id のコピー	管理者専用です。レコードの sys_id をクリップボードにコピーします。ブラウザーのセキュリティ対策によってこの機能が制限される場合は、ブラウザーの説明に従ってください。
XML の表示	管理者専用です。レコードデータを XML 形式で表示します。
履歴	管理者専用です。テーブルに対して有効にする必要があるレコードの監査履歴を表示します。詳細については、「テーブルの監査を有効にする」を参照してください。
フォームのリロード	データベースから情報をリロードして、フォームビューを更新します。

関連情報

UI アクション

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

自動翻訳

フォームフィールド

フィールドは、レコードの個々のデータアイテムを表します。

ユーザーは、フォーム上のフィールドデータを表示および変更できます。詳細については、 項目管理 を参照してください。

フィールドステータスインジケーター

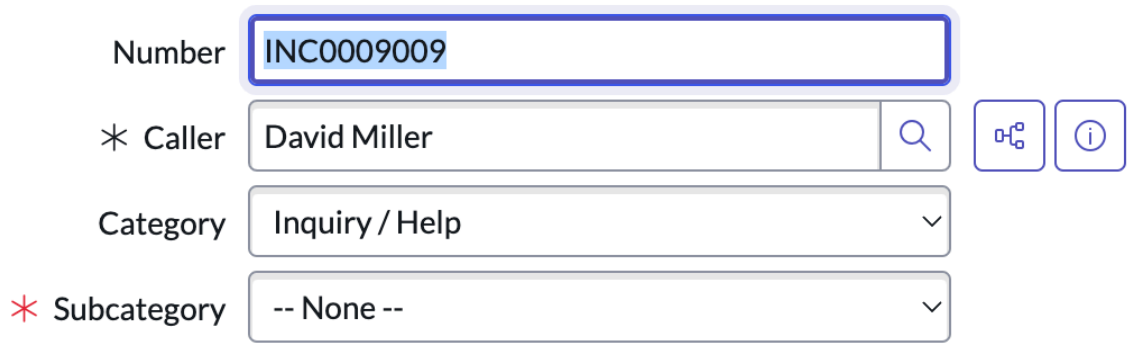
インジケーターは、特殊なフィールドタイプを示すために一部のフィールドで使用されます。

フィールドステータスインジケーターは、必須フィールドの左側に表示される色付きのアスタリスクです。フィールドステータスインジケーターの色は、必須フィールドのさまざまな状況を表すように変化します。

フィールドステータスインジケーター

インジケーター	説明
未実装	必須フィールドが空です。ユーザーは、フォームを保存するために値を入力する必要があります。デフォルトの色は赤です。
入力済み:保存済み 入力済み - 未保存	必須フィールドには、保存された値または保存する必要がある値が含まれています。デフォルトの色はグレーです。

コア UI フィールドステータスインジケーター



関連情報

フィールドスタイルを定義する

URL を使用してレコードまたはモジュールに移動する

ユーザーは、URL を使用してレコードまたはモジュールに直接移動できます。このトピックでは、システムがページをレンダリングする URL スキーマについて説明します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて

注: `sysparm_query`ページパラメーターは、リストとフォームで異なる動作をします。

- リスト:クエリ条件に一致するレコードを返します。
- フォーム (sys_id=-1 を指定):新しいレコードに値を適用します。

自動翻訳

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

手順

1. 各インスタンスの一意の安全な Web アドレスにアクセスするには、デフォルトの形式 `https://<instancename>.service-now.com` を入力します。

   注: メール通知にカスタムベース URL を表示するには、 *glide.email.override.url* プロパティを設定します。詳細については、「メールの詳細プロパティ」を参照してください。

2. その他の URL を表示する場合は、次のいずれかのスキーマを入力します。

アクション	スキーマ
バナーフレームを上部に、アプリケーションナビゲーターを左側に、標準インターフェイスでページを表示するには	`nav_to.do?uri=`
フォーム、リスト、UI ページ、またはその他のページを開くには	`<page name>.do?`
リストを表示するには	`<table name>_list.do`
フォームビューでレコードを開くには	`<sys_id>`
新しいレコードを作成するには	`sys_id` は -1 です。
クエリ、ビュー、リダイレクトページなどを指定するには、次の手順に従います。	`<ページパラメーター>` パラメーターには、次の例が含まれます。 ◦ `sysparm_view=ess`:ビュー(ess)を指定します。 ◦ `sysparm_query=number=INC00040`:クエリを指定します (番号は INC00040)。 ◦ `sysparm_query=priority=2^active=true`:2 つの用語 (priority が 2、active が true) を持つ複合クエリを指定します。 ◦ `sysparm_query=priority=2^active=true^EQ^GROUPBYcategory`:クエリ結果を (カテゴリ別に) グループ化します。 ◦ `sysparm_order=number`:ソートに使用するフィールドを指定します (数値)。 ◦ `sysparm_order_direction=desc`:ソート順 (降順) を指定します。 ◦ `sysparm_force_row_count=5`:結果の最大数 (5 レコード) を制限します。 ◦ `sysparm_result_view=viewname`:検索結果のビューを指定します。
ファイル形式を指定します。(CSV、XML、PDF、	`%26CSV`

自動翻訳

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

アクション	スキーマ
または UNL (アンロード))	
ページパラメーターを区切るには	`&`
複数の用語クエリを作成するか、複数のフィールド値を指定するには	`^`(カラット)

関連情報

URL によるページ ナビゲーション

tiny URL のサポートを有効にする

システムがページをレンダリングするデフォルトの URL が、一部のブラウザーの文字数制限を超え、エラーメッセージが表示される場合があります。このエラーを防ぐために、短縮された内部 URL を生成する Tiny URL のサポートを有効にすることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

Tiny URL Support プラグインは自動的にアクティブ化され、有効になります。Now Platformでのルーチン操作中にページを開くエラーが発生した場合は、このプラグインが有効になっていることを確認してください。

注: すべての URL が Tiny URL に変換されるわけではありません。リダイレクトとしてシステムが生成する一部の URL のみが変換されます。たとえば、ユーザーがレコードを開いたときにブラウザーが生成する URL は、小さな URL に変換されません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムプロパティ > システム.
2. リダイレクト **URL** が大きすぎる場合は、tiny **URL** を使用します。これにより、IE には大きすぎる **URL (2083** より大きい) が使用されなくなります。代わりに、IE の問題を回避するために小さな **URL** に変換されます (*glide.use_tiny_urls* プロパティ)。
3. オプション: 必要に応じて、 **Tiny URL** に変換されるリダイレクト **URL** の最小長 (デフォルト **= 1024)** (*glide.tiny_url_min_length* プロパティ) の値を更新します。
4. [**Save** (保存)] をクリックする。

URL によるナビゲーションの例

ServiceNow アプリケーションでページを開く方法を示す URL の例のリスト。

プリセット値を使用してフォームを開く

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>.do?sys_id=-1&sysparm_query=<field=value>`

説明	例
優先度が 1 、インシデ	`https://<インスタンス名>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3`

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

自動翻訳

説明	例
ントステータスが [問題待ち] の新しいインシデントフォームを標準インターフェイスで開きます。	
JavaScript を使用して GlideSystem メソッドにアクセスすることもできます。次の例では、上記と同じタイプのインシデントを作成し、発信者 ID に現在のユーザー ID を入力します。	`https://<instance name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3^caller_id=javascript:gs.`

自動翻訳

プリセット値を使用して既存のレコードを開く

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>.do?sys_id=<sys_id>`

説明	例
sys_id `966c9a414f5593001f6eac118110c75c` を含むインシデントレコードを開きます	`https://<インスタンス名>.service-now.com/incident.do?sys_id=966c9a414f5593001f6eac118110c75c`
`INC0010001` という番号のインシデントレコードを開きます	`https://<インスタンス名>.service-now.com/incident.do?sysparm_query=number=INC0010001`

インシデントのリストの表示

次の例のスキーマ:

- `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do`
- `https://<baseURL>/<table name>_list.do`

説明	例
ナビゲーションフレームを使用してすべてのインシデントのリストを開きます (例 1)。	`https://<インスタンス名>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do`

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

説明	例
ナビゲーションフレームなしですべてのインシデントのリストを開きます。	`https://<インスタンス名>.service-now.com/incident_list.do`

添付ファイルのリストの表示

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do`

説明	例
リストビューで [添付ファイル] テーブルを開きます。	`https://<インスタンス名>.service-now.com/sys_attachment_list.do`

フィルター済みリストの表示

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do?sysparm_query=<field=value>`

説明	例
標準インターフェイスでエスカレーションが高いアクティブなインシデントのリストを返します。	`https://<インスタンス名>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=true^escalation=2`

ファイルを返す

スキーマ: `https://<baseURL>/nav_to.do?uri=<table name>_list.do?sysparm_<sysparmTypeOrField=value>&CSV`

説明	例
クエリ条件を満たすインシデントテーブル内のレコードのカンマ区切り値ファイルを返します。	`https://<インスタンス名>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=false&CSV`

アクティビティフィルターの設定

アクティビティフォーマッターには、利用可能なフィールドのうちアクティビティリストに表示するフィールドをユーザーが選択できるフィルターが含まれています。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
アクティビティリストのすべてのフィールドは、デフォルトでアルファベット順に表示されます。フォームでのフィールドの表示順序を変更するには、アクティビティフォーマッターの [利用可能なフィールドを設定] オプションを使用します。

アクティビティフィルターの使用

アクティビティフィルターを使用して、アクティビティを表示するフィールドを表示または非表示にします。

始める前に
必要なロール：admin

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

このタスクについて
アクティビティフォーマッターには、利用可能なフィールドのうちアクティビティリストに表示するフィールドを選択できるフィルターが含まれています。

アクティビティリストのすべてのフィールドは、デフォルトでアルファベット順に表示されます。フォームでのフィールドの表示順序を変更するには、アクティビティフォーマッターの [利用可能なフィールドを設定] オプションを使用します。

手順

1. アクティビティヘッダーのアクティビティフィルターアイコン ( ) をクリックして、フィルターを開きます。
2. アクティビティを表示するフィールドを選択します。
   フィールドは、選択時に動的に追加または削除されます。
3. アクティビティフィルターアイコンをもう一度クリックすると、フィルターが閉じます。

埋め込みリストまたは関連リスト

一部のフォームでは、関連リストが埋め込まれたものとして表示される場合があります。埋め込みリストへの変更は、フォームの保存時に保存されます。

これらのコントロールを使用して埋め込みリストを操作します。詳細については、「フォームを編集」を参照してください。

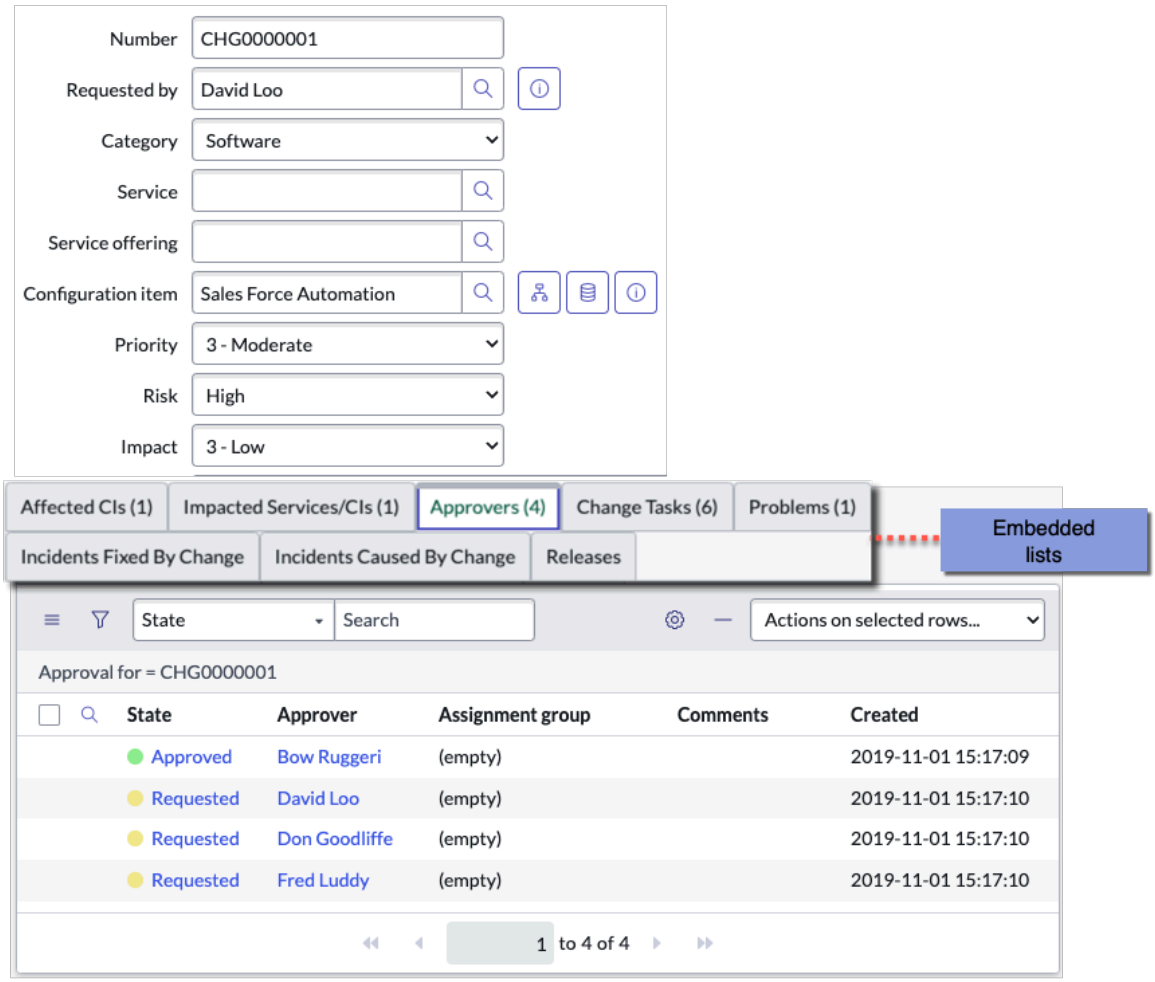
埋め込みリストの操作

タスク	アイコン	アクション
埋め込みリストを展開する		リストヘッダーの展開アイコンをクリックします。
埋め込みリストの折りたたみ		リストヘッダーの折りたたみアイコンをクリックします。
新しい行の挿入		[追加] を選択し、埋め込みリストに追加するレコードを特定します。
行を編集		そのフィールドの何もない領域をダブルクリックします。「リストエディターの使用」を参照してください。
行を削除する		行の横にある削除アイコンをクリックします。新しい行はすぐに削除されます。既存の行は、レコードの保存時に削除対象として指定されます。この指定を解除するには、削除アイコンをもう一度クリックします。

自動翻訳

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

埋め込みリスト



関連リスト

関連リストはフォーム上に表示され、現在のレコードと関係のあるテーブルのレコードを表示します。

他のリストのように、ユーザーは関連リストの情報を表示および変更できます。管理者は、フォームを構成する ことにより、フォームや階層形式のリストに表示される関連リストを設定できます。関連リストにサイズの制限はありません。

注:

関連リストを使用してレコードを作成すると、リストフィルターがレコードに適用され、関連フィールドに自動入力されます。この動作は、フィルター基準が **[is]** または **[=]** に設定されている場合に、参照、文字列、ブール、およびメニューフィールドに適用されます。

関連情報

- フォームレイアウトの設定
- クラシック環境のリスト

関連リストのレコードを選択または作成する

問題フォームの [インシデント] 関連リストなどの関連リストがフォームに含まれている場合は、既存のレコードを選択するか、関連リストに新しいレコードを追加できます。

始める前に

必要なロール：なし

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

自動翻訳

手順

1. レコードを開いて、問題レコードなどの関連リスト内のレコードを操作します。
2. 関連リスト (インシデントなど) を見つけます。
3. 既存のレコードを選択するには、次の手順を実行します。

   a. [編集] をクリックします。

   b. スラッシュバケットを使用して、現在のレコードに関連付けるレコードを選択します。
   レコードを選択すると、そのレコードに関する情報が コレクション リストの下に表示され、選択するレコードを識別するのに役立ちます。

   c. **[Save** (保存)] をクリックします。

4. 新しい関連レコードを作成するには、次の手順を実行します。

   a. [**New**] をクリックします。
   関連テーブルの新しいフォーム (インシデントフォームなど) が開きます。

   b. フォームに記入し、[送信] をクリックします。
   新しいレコードが関連テーブルとレコードの関連リストに追加されます。

関連リストがロードされるタイミングを構成する

フォームに関連リストが多数ある場合や、関連リストにレコードが多数ある場合、フォームのロードに時間がかかることがあります。手動またはオンデマンドで、またはフォームの残りの部分がロードされた後に自動的にロードされるように関連リストを構成することで、フォームの応答時間を改善できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて

手順

1. ユーザーメニュー > 設定 > 表示.
2. クラシックフォームの [荷重] 関連リストから、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
フォームと同時	フォームを開くと関連リストがロードされます。これはデフォルト設定です。 選択すると、glide.ui.related_list_timingユーザー設定の値が デフォルト に設定されます。
フォームのロード後	関連リストは、フォームの残りの部分がロードされた後にロードされます。 選択すると、glide.ui.related_list_timingユーザー設定の値が [保留] に設定されます。
オンデマンド	関連リストはオンデマンドでロードされます。このオプションを選択すると、関連リストを含む各フォームの下部に [関連リストをロード]

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

自動翻訳

オプション	説明
	ボタンが表示されます。ボタンを選択して関連リストをロードします。 選択すると、glide.ui.related_list_timingユーザー設定の値が `ondemand` に設定されます。

3. 表示設定メニューを閉じます。

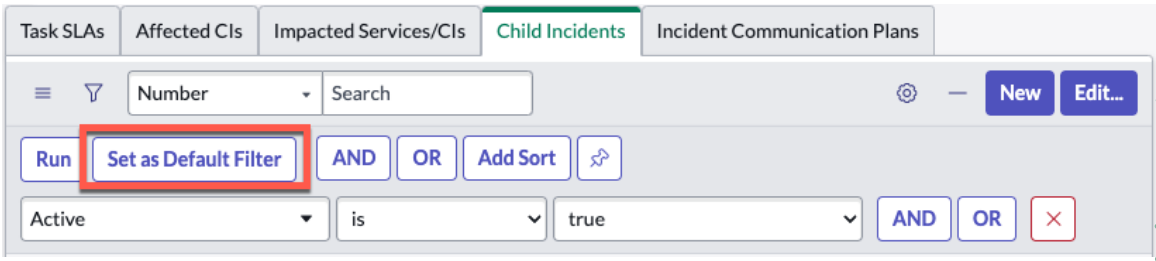
関連リストのデフォルトフィルターの作成

関連リストが表示されたときにロードされるレコードのデフォルトのフィルターを作成します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
注: この機能は、リスト v3 の関連リストではサポートされていません。

手順
1. 関連リストに移動します (例:問題レコードの インシデント)。
2. 条件ビルダーを使用して目的のフィルターを作成します (例:**[Active] [is] [true]**)。



3. [デフォルトフィルターとして設定] をクリックします。

編集オプションの設定

ユーザーがフォームの関連リストにレコードを追加できるようにする編集オプションを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[編集] ボタンは、多対多および一対多の関係を表す関連リストで使用できます。関連レコードはレコード間の関係に基づいて自動的にリストに追加されるため、定義された関連リストには [編集] ボタンがない場合があります。

手順
1. 問題レコードの [インシデント] 関連リストなどの関連リストに移動します。
2. リストのバージョンに合わせて適切なアクションを実行します。

バージョン	アクション
リスト v2	任意の列見出しを右クリックし、 構成 > リストコントロール.

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

バージョン	アクション
リスト v3	リストのタイトルメニューを開き、[リストコントロール] を選択します。

3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
[編集] オプションを表示	[編集ボタンを省略] チェックボックスをオフにします。
[編集] オプションを非表示にする	[編集ボタンを省略] チェックボックスをオンにします。
チェックボックスがオフになっていてボタンが表示されない場合は、[編集] オプションを表示します。	[編集を有効にする] をクリックします。

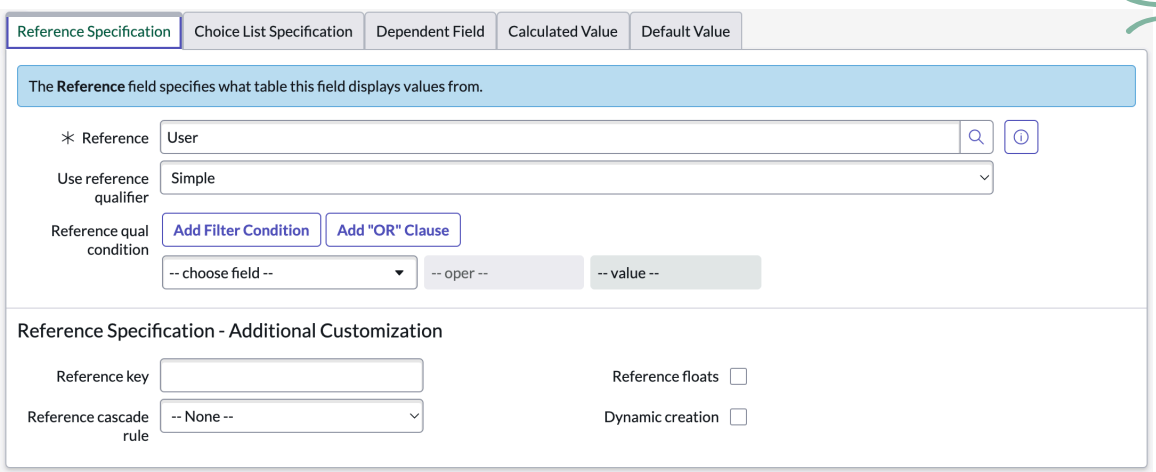
4. リストが 1 対多の関係を表している場合 (たとえば、インシデントを 1 つの問題にのみ関連付けることができるが、問題は多数のインシデントに関連付けることができます)、次の手順を実行します。

   a. ターゲットテーブルでレコードを開きます (例:インシデント)。

   b. ヘッダーを右クリックし、 構成 > ディクショナリ.

   c. 参照フィールドの辞書エントリを開きます (例:インシデントの問題 **ID**)。

   d. 「参照仕様」セクションで、「 参照フロート 」チェック・ボックスを選択します。



5. **[Update** (更新)] をクリックします。

定義済みの関連リストの作成

すべてのユーザーがレコードを表示するときに表示できるように、デフォルトの関連リストをフォームに追加できます。

始める前に

必要なロール：admin

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

自動翻訳

このタスクについて
たとえば、問題レコードの下部に関連インシデントのリストを含めたり、グループレコードの下部にメンバーのリストを含めたりすることができます。この機能は、参照フィールドまたは多対多のテーブル関係に依存します。2 つのテーブルがシステム辞書を介して関連付けられている場合、一方を他方の関連リストとして表示できます。

関連リストを定義すると、任意のテーブル間の関係を関連リストとして表すことができます。論理的な関係を持つことができる 2 つのテーブルは、関連リストを介して親子ペアとして表示できます。以下にいくつかの例を示します。

- インシデントレコードで、同じ発信者によってオープンされたすべてのインシデントを表示します。
- ユーザーレコードに、ユーザーが行った最新の 20 件のトランザクションが表示されます。
- インシデントレコードで、報告された CI でオープンされたすべての問題を表示します。

これらの関係は、参照フィールドや多対多の関係を通じてシステム辞書で通常定義される関係を超えています。

すべての関連リストには関係レコードが必要です。関係を作成する前に、必要な情報を既に提供している既存の関係レコードがないことを確認します。関係性レコードを作成するには、次の手順に従います。

手順

1. クリックします システム定義 > リレーションシップ.
2. [**New**] をクリックします。
3. 関係レコードのフィールドを指定します。

関係レコードフィールド

フィールド	説明
[Name (名前)]	関連リストの名前を入力します。フォーム設定ページでは、使用可能なリストのリストにこの名前が表示されます。
詳細	[適用先テーブル] フィールドと [クエリー元 テーブル] フィールドの代わりに JavaScript を使用するには、このチェックボックスをオンにします。
Applies to table (適用先テーブル)	関連リストが表示されるテーブルを選択します。 たとえば、関連リストをユーザーフォームに追加するには、ユーザー [sys_user] テーブルを選択します。 このフィールドは、高度な関係レコードでは非表示です。
テーブルからのクエリ	この関連リストがデータを取得するテーブルを選択します。 たとえば、関連タスクレコードを関連リストに追加するには、タスク [task] テーブルを選択します。 このフィールドは、高度な関係レコードでは非表示です。
適用先	ユーザーが目的のテーブルでフォームを開いたときに 回答 変数を **true** に設定するスクリプトを入力します。このフィールドは、[詳細] チェックボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
クエリ元	関連リストがデータを取得するテーブルの名前に 回答 変数を設定するスクリプトを入力します。このフィールドは、[詳細] チェックボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。
クエリ条件	スクリプトを入力して、含めるレコードを指定します。 例： `current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);` ◦ `current` オブジェクトは、スクリプトがトリガーされる現在のレコードを指定します。 ◦ `addQuery` メソッドは、指定された条件を満たすレコードを返すフィルターを追加します。 ◦ `opened_by`変数は、「テーブルからのクエリ」からテーブルでクエリを実行するフィールド名です。 ◦ `parent.sys_id` 変数は、[適用先] テーブルと表示されているレコードの ID を参照します。
コールバックを挿入	挿入アクションが成功した後に実行するスクリプトを入力します。このフィールドは、[詳細] チェックボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

[同じ発信者別インシデントを追加] 関連リスト

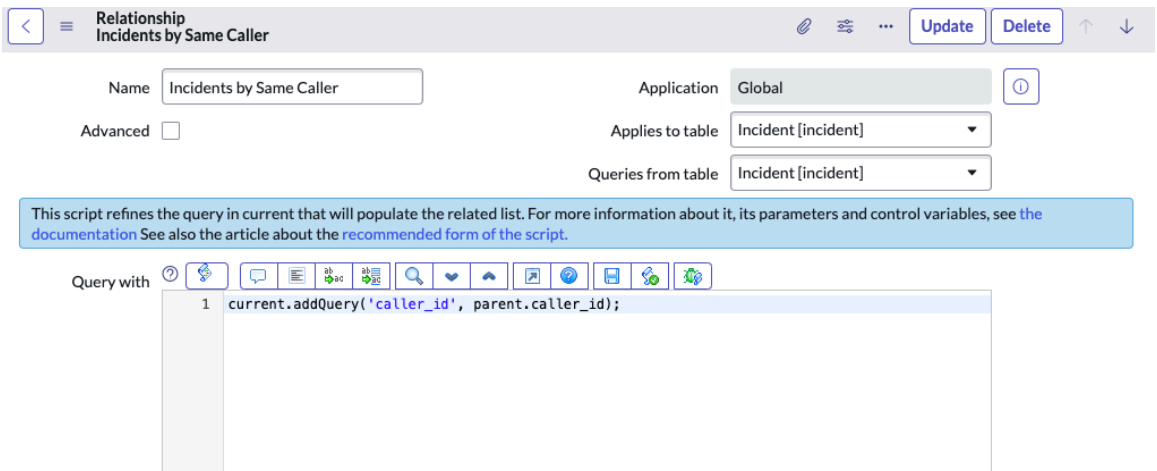
この例では、既存の関係である同じ発信者別インシデントをインシデントフォームに追加します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

- 適用テーブル:このリストは、インシデントレコードを表示するときに利用可能な関連リストとして表示されます。
- テーブルからのクエリー:このリストには、インシデントのリストが表示されます。
- クエリー条件:このスクリプトは、 **caller_id** が親レコード (表示しているインシデント) の **caller_id** と一致するレコードを選択します。

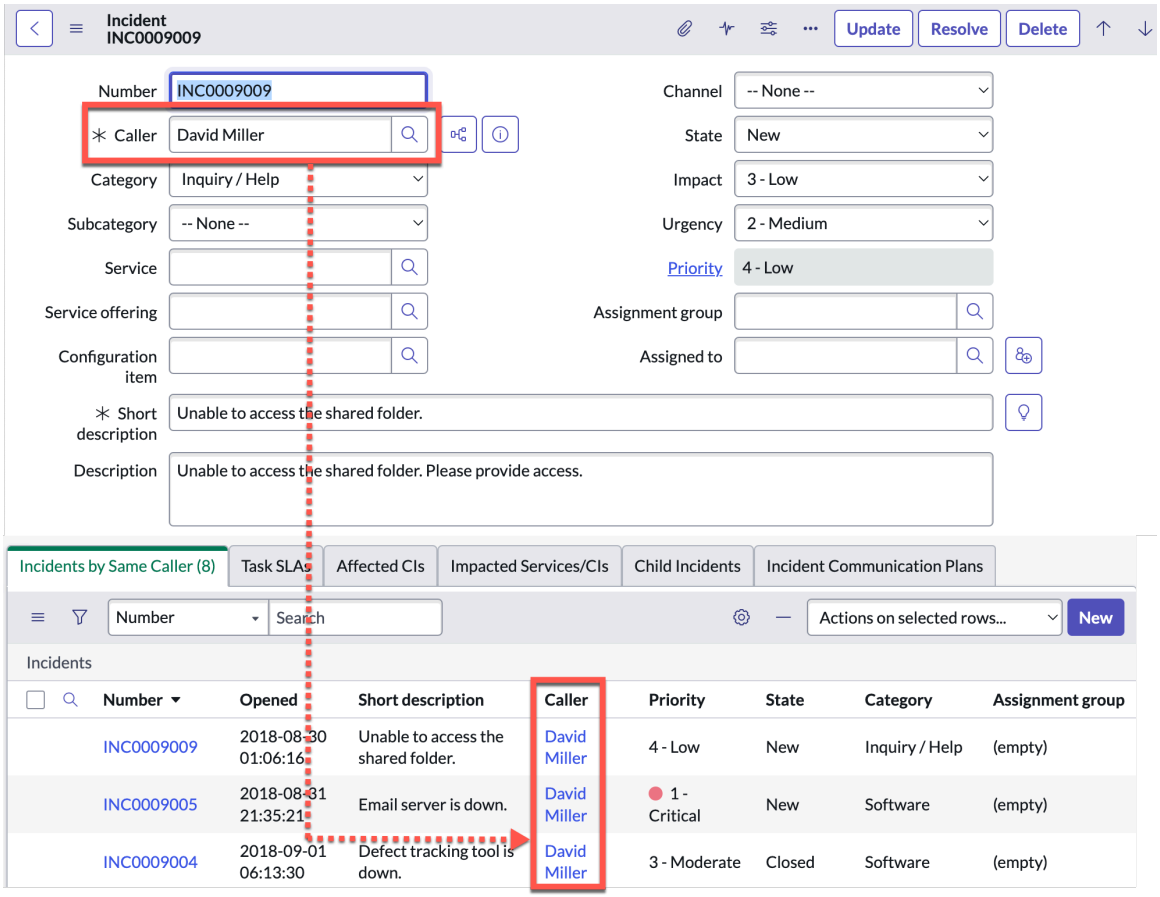


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. インシデントを開きます。
2. ヘッダーを右クリックし、 構成 > 関連リスト.
   既存の関係の名前が、利用可能なリストのリストに表示されます。
3. [同じ発信者別インシデント] リストを [選択済み] リストに移動します。
4. **[Save** (保存)] をクリックします。



次のタスク
注意事項および制限事項：

- 関連リストを使用してレコードを作成すると、リストフィルターがレコードに適用され、関連フィールドに自動入力されます。この動作は、フィルター基準が **[is]** または **[=]** に設定されている場合に、参照、文字列、ブール、およびメニューフィールドに適用されます。
- たとえば、これらの新しい関係の 1 つで [新規] ボタンをクリックすると、システムは新しいレコードがリスト条件に一致することを確認しようとします。たとえば、サンプルリストで [新規] をクリックすると、 **caller_id** に **Bud Richman** が事前に入力されたインシデントが発生します。
- 条件をスクリプティングする場合、 **current** はクエリを追加するレコードで、 **parent** は表示されるメインレコードです。
- これらの関係は、フォームを更新するまで更新されません。この例では、発信者を **Bud Richman** から **Fred Luddy** に変更した場合、インシデントを保存するまで、画面下部のリストには Bud Richman に属するインシデントが表示されます。
- 単一のクエリ条件に制限はありません。たとえば、先週同じ発信者によってオープンされたすべてのインシデントの関連リスト、または同じ発信者によってオープンされたすべての オープン インシデントの関連リストを作成することができます。

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

自動翻訳

- 現在のオブジェクトと親オブジェクトは、[クエリ元] フィールドでは使用できません。代わりに、**gs** オブジェクトを GlideSystem 呼び出しに使用できます。
- 関係はスクリプト化されているため、定義された関係では [編集] ボタンを使用できません。

その他のユースケース:要求テーブルで同様の関係を有効にし、要求テーブルで [要求元] を使用して同じ申請者の要求を表示できます。

関連情報

GlideSystem

[ユーザー別トランザクションを追加] 関連リスト

この例では、関係 [過去 20 件のトランザクション] をユーザーフォームに追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
新しい関係により、現在のユーザーが開いたタスクレコードのリストが作成されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > リレーションシップ.
2. [**New**] をクリックします。
3. 次の値を使用して関係を作成します。

オプション	説明
[Name (名前)]	直近 20 件のトランザクション
Applies to table (適用先テーブル)	User (ユーザー) [sys_user]
テーブルからのクエリ	タスク [task]
次を伴うクエリ	`current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);`

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. 次のように移動する。 ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー.
6. 任意のユーザーを選択します。

   Example
   たとえば、David Loo を選択します。
7. ユーザーフォームの関連リストを構成し、[過去 **20** 件のトランザクション] 関連リストを追加します。
8. 次のように移動する。 ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー.
9. 任意のユーザーを選択します。

   Example
   たとえば、David Loo を選択します。
10. [最近の **20** 件のトランザクション] 関連リストには、現在のユーザーが開いたすべてのタスクレコードが表示されます。

自動翻訳

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

次のタスク
注意事項および制限事項：

- このクエリは、ユーザーが開いたすべてのタスクレコードを返します。関連リストには、デフォルトでページあたり 20 件のタスクレコードが表示されます。
- 親変数は [適用先] テーブルを参照します。この場合、ユーザー [sys_user] テーブルに適用されます。
- レコードsys_idに対するクエリは、関係の一般的なクエリ方法です。

関連情報

フォームへの関連リストの追加

関連リストの選択項目にフィールドを追加する

関連リストで [編集] をクリックしてアイテムを選択すると、そのアイテムに関する情報がリストの下に表示されます。アイテムに表示されるフィールドを展開して、詳細情報を提供できます。

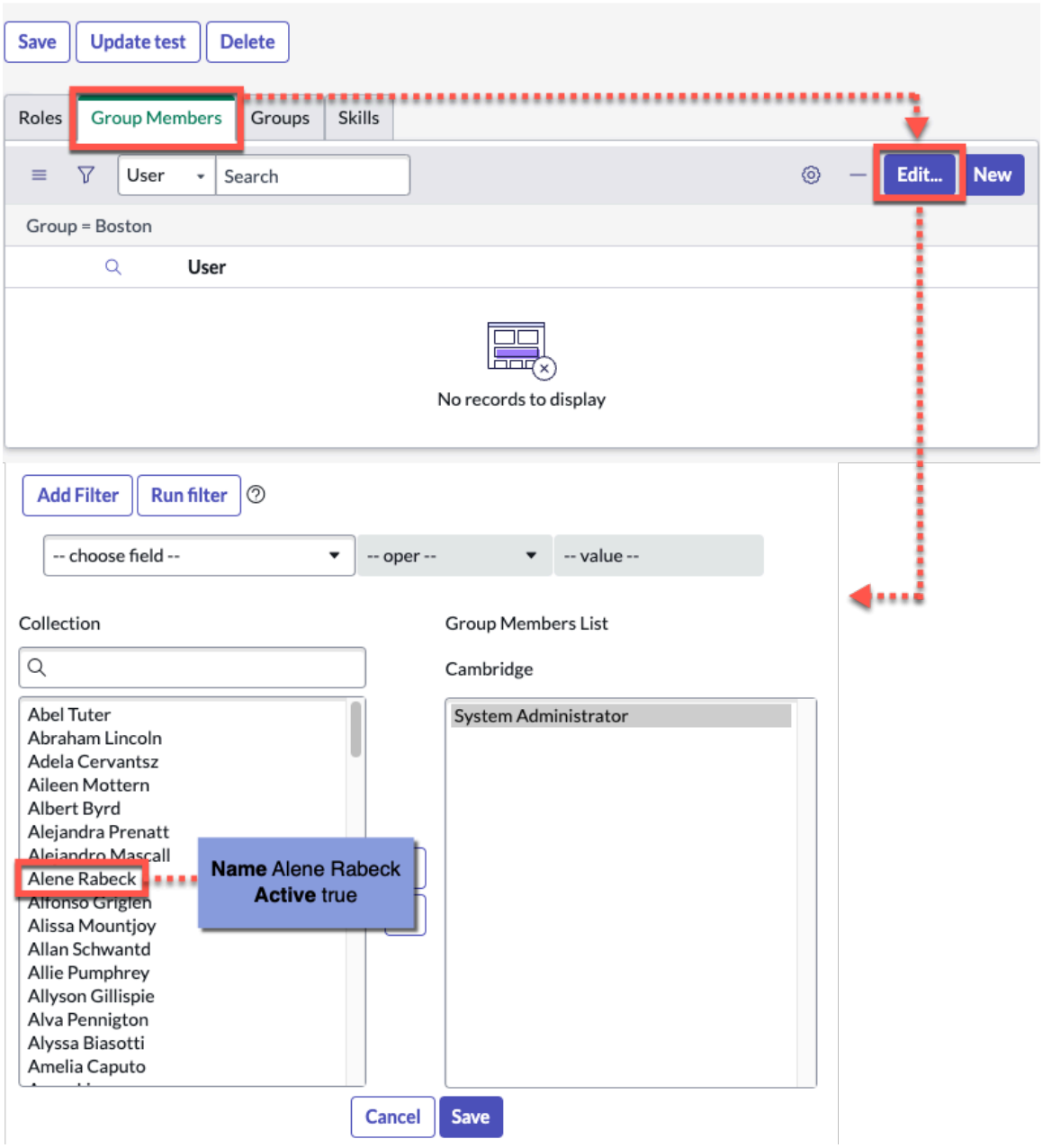
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて

選択したレコードにリストされているフィールド



関連リストの選択肢にフィールドを追加するには、ラベル名ではなく、正確なフィールド名または要素を記録します。この例では、 グループ 関連リスト [sys_user_group] にフィールドを追加する方法を示します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > ビュー.
2. **[sys_ref_list]** を選択します。
3. グループテーブルからフィールドを追加するには、[リスト] 関連リストで **[sys_user_group]** を選択します。
4. [リスト要素] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. 説明に表示されるときのフィールド名と相対位置を入力します。

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

自動翻訳

フィールドは上から下、最小の数から最大の番号で表示されます。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

リストセレクターレコードのデフォルトフィルターを作成する

デフォルトのフィルターを設定して、ユーザーが参照フィールドを編集するときに選択できる関連レコードを制限できます。デフォルトフィルターは設定は簡単ですが、動的フィルター要素がないため、エンドユーザーがデフォルトのフィルターを変更できません。

始める前に
必要なロール：personalize_list

このタスクについて
フィルターは、ユーザーが関連リストで [編集] をクリックしたときに表示されるスラッシュバケットに一覧表示されるレコードを制限するために使用されます。

手順

1. 任意の列見出しを右クリックし、 構成 > リストコントロール.
2. 必要に応じて、[リストコントロール] フォームを構成して [デフォルトのフィルターを編集] フィールドを追加します。
3. [デフォルトのフィルターを編集] フィールドで、条件ビルダーを使用してデフォルトのフィルターを作成します。
4. [**Update** (更新)] を選択します。
   ユーザーが関連リストの [編集] ボタンをクリックすると、選択できるレコードリストがデフォルトのフィルターに従ってフィルタリングされます。

関連情報

参照修飾子を構成する

条件ビルダー

フォームを編集

フォームビューでレコードを編集できます。レコードを挿入したり、テンプレートを適用したり、レコードへの変更をキャンセルしたりすることもできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. フォームに移動し、
   別のユーザーが同じレコードを参照している場合、フォームヘッダーに緑色の点が付いたそのユーザーのアバターが表示されます。複数のユーザーがレコードを表示している場合、アバターは数字であり、カーソルを合わせると名前が表示されます。
2. 適切なデータを入力します。
   システムセットアップによっては、フォームに入力されたデータがフォームの他のオプションに影響を与えたり、外観が変更されたりすることがあります。たとえば、インシデントのステータスとして [クローズ済み] を選択すると、必須の [クローズメモ] フィールドが表示されることがあります。アドミニストレーターは、UI ポリシーやクライアントスクリプトなど、さまざまな方法でカスタムフォーム効果を作成できます。
3. 次のいずれかの方法でレコードを保存します。

自動翻訳

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

- [送信] または [更新] をクリックして変更を保存し、前に表示したページに戻ります。
- フォームヘッダーを右クリックして [保存] を選択し、フォームビューを離れずに変更を保存します。

コア UIフォームでは、フィールドは動的に更新され、フィールド更新アイコン 他のユーザーが行った変更を示す が表示されます。フィールドの更新アイコンをポイントすると、更新を行ったユーザーを確認できます。この動的な表示は、ユーザーが互いの作業を誤って上書きするのを防ぐのに役立ちます。

> **注:** 他のユーザーが保存した値と異なる値を入力した場合、フィールドは自動的に更新されません。他のユーザーが入力した値と一致するように、値を手動で変更します。それ以外の場合は、レコードを保存するときに変更が上書きされます。

レコードを挿入

挿入は、メール通知、ユーザー、グループ、ビジネスルールなどの複数の類似したアイテムを作成する方法を提供します。

始める前に

必要なロール：なし

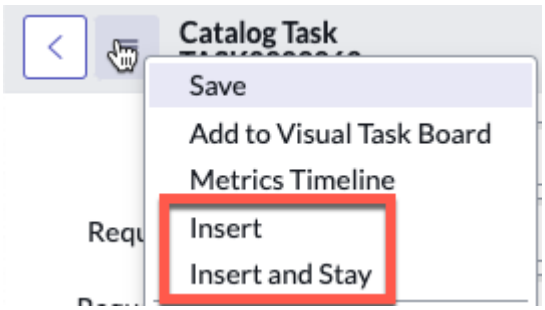
このタスクについて

アドミニストレーターは、タスクレコードの 挿入 機能を有効にすることができます。詳細については、「タスク レコードの挿入オプションを許可する」を参照してください。

手順

1. 類似のアイテムを開きます。
2. アイテムを編集し、新しい 名前を付けます。
3. フォームヘッダーを右クリックし、次のいずれかのオプションを選択します。

オプション	説明
挿入	アイテムを新しいレコードとして保存し、前に表示したページに戻ります。
挿入と維持	新しいレコードを保存して表示します。



フォームでのテンプレートの適用

組織では、テンプレートを使用して、頻繁に要求されるタスクに役立てることができます。テンプレートには、テンプレートが選択されたときにデフォルトで入力される事前入力フィールドが含まれています。

始める前に

必要なロール：なし

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

自動翻訳

手順

1. フォームに移動し、
2. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。
   a. フォーム ヘッダーで、その他のオプション アイコン (⋯) をクリックします。
   b. [テンプレートバーの切り替え] を選択します。
3. 適用するテンプレートを選択します。
   選択したテンプレートとフォームの間に競合がある場合は、競合の詳細を表示するリンクを含む競合メッセージが表示されます。たとえば、フォームに表示されないフィールドがテンプレートに入力されている場合、競合メッセージの詳細によって欠落しているフィールドが特定され、値は設定されません。競合するメッセージがある場合は、詳細を確認し、必要に応じてアドミニストレーターに通知してください。
   特定のフィールドには、テンプレートの値が入力されます。
4. フォームを完了します。
   テンプレートから入力された値は変更できます。
5. [送信] をクリックしてレコードを作成します。

フォームへの変更のキャンセル

保存せずにフォームから移動して、フォームへの変更をキャンセルします。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. レコードを保存せずにフォームビューから移動します。
2. メッセージが表示された場合は、[このページから移動] をクリックしてキャンセルを確定します。

> **注:** アドミニストレーターは、 *glide.ui.dirty_form_support* プロパティを false に設定することで、確認メッセージを無効にすることができます。

フォームのカスタマイズ

フォームのカスタマイズ機能を有効にすると、ユーザーはフィールドをカスタマイズして、個人の好みに合わせて特定のフォームビューを表示できます。フォームのカスタマイズは コア UI で利用できます。

始める前に
必要なロール:itil、personalize_form、または admin

このタスクについて
個人フォームのカスタマイズは、他のユーザーのフォームに表示される内容には影響しません。

フォームの設定とは異なり、フォームのカスタマイズでは、ユーザーは以下のアクションを実行できません。

- フォーム上のフィールドの順序を変更します。
- フォームに表示するように構成されていないフィールドを追加します。
- 必須フィールドを非表示にします。

> **注:** この方法でフォームをカスタマイズすると、自分用のフォームのみが変更されます。すべてのユーザーに表示されるフォームを変更するには、 フォームを構成する 必要があります。

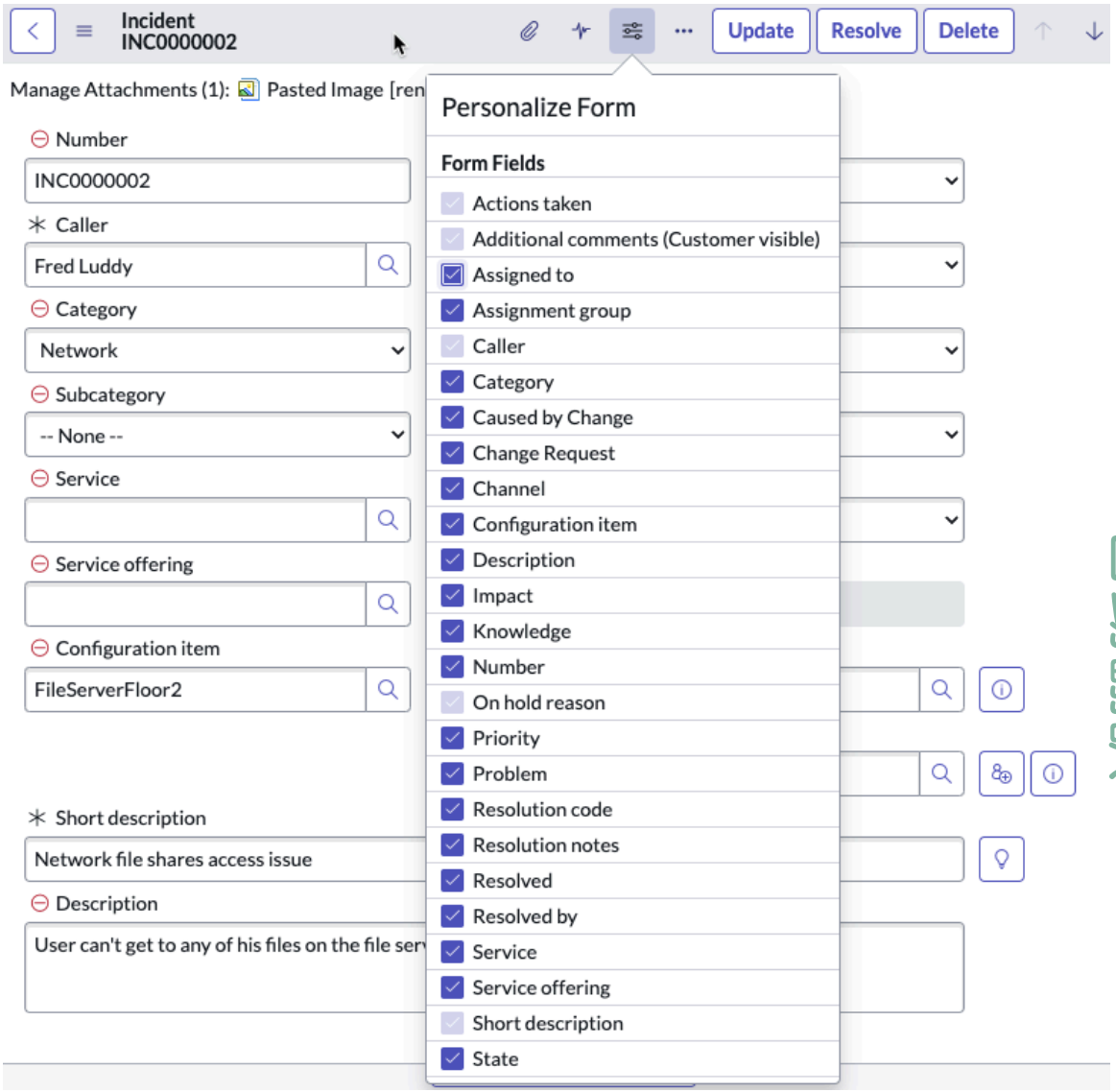
自動翻訳

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

手順

1. レコードを開きます。
2. フォームヘッダーで、フォームのカスタマイズアイコンをクリックします。
   [フォームをカスタマイズ] メニューが表示され、フォームに [フィールドを非表示] アイコンが表示されます。

フォームのカスタマイズ



オフになっているグレーのチェックボックスは、以前に非表示にしたフィールドを示します。

> **注:** フォームのパーソナライズメニューでは、フォームを表示するように設定されているフィールドのみ利用できます。フォームにフィールドを追加するには、フォームレイアウトを構成する必要があります。

3. チェックボックスをオフにするか、フィールドの横にある [フィールドを非表示] アイコン ([⊖]) をクリックします。
   一部のチェックボックスはグレーでオンになっています。これらのチェックボックスは、必須であるか、UI ポリシーまたはクライアントスクリプトによって既に非表示になっているため非表示にできないフィールドを示します。
4. [フォームをカスタマイズ] メニューの外側をクリックして、変更を保存します。

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

自動翻訳

フォームから移動した場合は、次回フォームをカスタマイズするときにカスタマイズをリセットして、非表示にしたフィールドを表示する必要があります。

5. デフォルトのフォームビューに戻すには、フォームをカスタマイズして [リセット] をクリックします。

関連情報

フォームのカスタマイズの管理

添付ファイルの追加と管理

インシデント、ナレッジ記事、変更要求、または別のタイプのレコードに添付ファイルとしてファイルをアップロードできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

アドミニストレーターは、添付ファイルとそのシステムでの動作方法を構成できます。詳細については、「添付ファイルの管理」を参照してください。

Now Platform上のレコードに追加できる添付ファイルのデフォルトの最大サイズ制限は、新しいすぐに利用可能なインスタンスで 1024 MB です。このフィールドを空白のままにすると、添付ファイルの最大サイズとしてデフォルトの制限 (現在は 1 GB に設定されています) が使用されます。

注: システム定義アプリケーションの **Upload File** モジュールは使用しないでください。マルチノードインスタンスとは互換性がありません。

手順

1. レコードに移動します。
   たとえば、インシデントレコードなどです。
2. 添付ファイルアイコン ( ) をクリックします。
3. ブラウザーに応じて [ファイルの選択] または [参照] をクリックし、ファイルに移動します。
4. オプション: 次のいずれかの方法で複数のファイルをアップロードします。
   - ファイルブラウザで同時に複数のファイルを選択します。Internet Explorer はこの機能をサポートしていません。
   - [別の添付ファイルの追加] をクリックし、次の行の [ファイルの選択] をクリックして、各ファイルを個別の行に追加します。目的のファイルがすべて選択されるまで繰り返します。この機能は、サポートされているすべてのブラウザで使用できます。
5. [添付] をクリックします。
   添付ファイルは、[現在の添付ファイル] リストとフォームの上部に表示されます。ServiceNow インスタンスのレコードに添付ファイルをアップロードしようとしたときに、特定のケースで表示される可能性がある一般的なエラーメッセージがいくつかあります。これらのエラーの一般的な例は次のとおりです。
   - 特定のレコードに添付ファイルを追加しようとすると、ファイルに禁止されているファイル拡張子が含まれているというエラーが表示されることがあります。
   - 添付ファイルをレコードにアップロードしようとすると、ファイルタイプが許可されていないか、MIME タイプが実際のファイル名と一致しないというメッセージが表示されます。
   - インスタンスのレコードに添付ファイルを追加しようとすると、ファイルサイズのエラーが表示されます。
6. オプション: これらのエラーを修正するには、[システムのプロパティ] > [セキュリティ] に移動します。

自動翻訳

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

a. 許可されていないファイルタイプのエラーが発生した場合は、別の形式でファイルを保存してみてください。
多くの場合、.zipファイル拡張子は許可されたファイル拡張子として含まれており、ファイルを圧縮してから添付できます。

b. 許可されていないファイルタイプまたは MIME タイプのエラーについては、 アップロードの **MIME** タイプチェックを有効にするには、このプロパティを設定する必要があります (すべてのバージョン **Eureka** 以降)。添付ファイルに対する **MIME** タイプの妥当性確認を有効化 **(True)** または無効化 **(False)** します。glide.attachment.extensions で設定されたファイル拡張子は、アップロード時に **MIME** タイプのチェックが行われます をクリックし、[はい] をオンにしてプロパティを有効にします。

> 注: 初期設定のインスタンスでのこのプロパティのデフォルト設定は [いいえ] (オフ) です。

c. ファイルサイズのエラーについては、「添付ファイルを管理する」を参照してください。

7. ポップアップウィンドウを閉じてフォームに戻ります。

次のタスク
ACL ルールを適用して、添付ファイルを表示できるユーザーを制限します。ACL ルールの詳細については、「アクセス制御リストのルール」を参照してください。

添付ファイルを管理する
レコードの添付ファイルを表示、名前変更、削除し、添付ファイルの最大許容サイズを調整します。

始める前に
必要なロール：admin

手順
1. レコード (インシデントレコードなど) に移動すると、既存の添付ファイルが上部に表示されます。
2. ファイルが既に添付されている場合は、[添付ファイル] アイコン ( ) を選択するか、[添付ファイルを管理] リンクを選択します。
レコードの添付ファイルの数は、[添付ファイルを管理] リンクに一覧表示されます。
3. 添付ファイルを追加するには、次の手順を実行します。
   a. [ファイルを選択] を選択します。
   b. 添付するファイルを選択し、**[Open** (開く)] を選択します。
4. 添付ファイルの名前を変更するには、次の手順を実行します。
   a. フォームの上部にあるファイル名の横にある [名前の変更] を選択します。
   b. ファイル名を編集し、マウスデバイスを画面上の任意の場所に移動し、マウスデバイスを一度押して変更を保存します。

> 注: 名前の変更をキャンセルしてメイン画面に戻るには、Esc キーまたは **X** キーを押します。

5. 添付ファイルを削除するには、[添付ファイルを管理] リンクを選択し、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

a. 添付ファイルアイコン ( ) を選択します。

b. 添付ファイルの横にあるチェックボックスをオンにします。

c. [削除] を選択します。
添付ファイルは非表示になり、ポップアップウィンドウは開いたままになります。

> **注:** レコードがクローズされた後は、そのレコードの添付ファイルを削除することはできません。

6. ポップアップウィンドウを閉じてフォームに戻ります。
7. レコードの添付ファイルの最大許容サイズを調整するには、次の手順を実行します。

a. [システムのプロパティ] > [セキュリティ] に移動します。

b. [添付ファイルの最大サイズ **(MB)]** を見つけて、ファイルサイズを入力します。

> **注:** 新しいベースシステムインスタンスの場合、 Now Platform 上のレコードに追加できる添付ファイルのデフォルトの最大サイズ制限は 1024 MB です。このフィールドを空のままにすると、デフォルトの制限 (現在は 1 GB に設定されています) が添付ファイルの最大サイズになります。

c. [**Save** (保存)] をクリックする。

ドラッグアンドドロップによるファイルの添付

ローカルコンピュータからブラウザウィンドウにファイルをドラッグして、現在のレコードに添付することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この機能は、Firefox 3.6 以降と Chrome でサポートされています。HTML5仕様を実装する他のWebブラウザのサポートが追加されます。

手順
1. レコードに移動します。
2. コンピューターで、添付するファイルを参照します。
3. ファイルブラウザーでファイルを選択し、フォーム上にドラッグします。
4. マウスボタンを放すと、アップロードが開始されます。

アップロードが完了すると、ファイル名が添付ファイルヘッダーに追加されます。アップロード速度は、ファイルサイズとネットワーク接続の速度によって異なります。

> **警告:** アップロードの進行中は、レコードから離れないでください。ファイルを添付するには、アップロードを完了する必要があります。

ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアーを使用すると、ドキュメントをダウンロードせずに Now Platform で直接表示できます。

自動翻訳

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

ドキュメントビューアーは、UTF-8 文字でエンコードされた PDF ファイルを含む、プラットフォームでのさまざまなファイルタイプの表示をサポートしています。ドキュメントの最大ファイルサイズは 50 MB です。ドキュメントビューアーを使用するには、インスタンスレベルで有効にし、ドキュメントビューアーを使用するテーブルで有効にします。

注: ドキュメントビューアーは FedRAMP インスタンスもサポートしています。

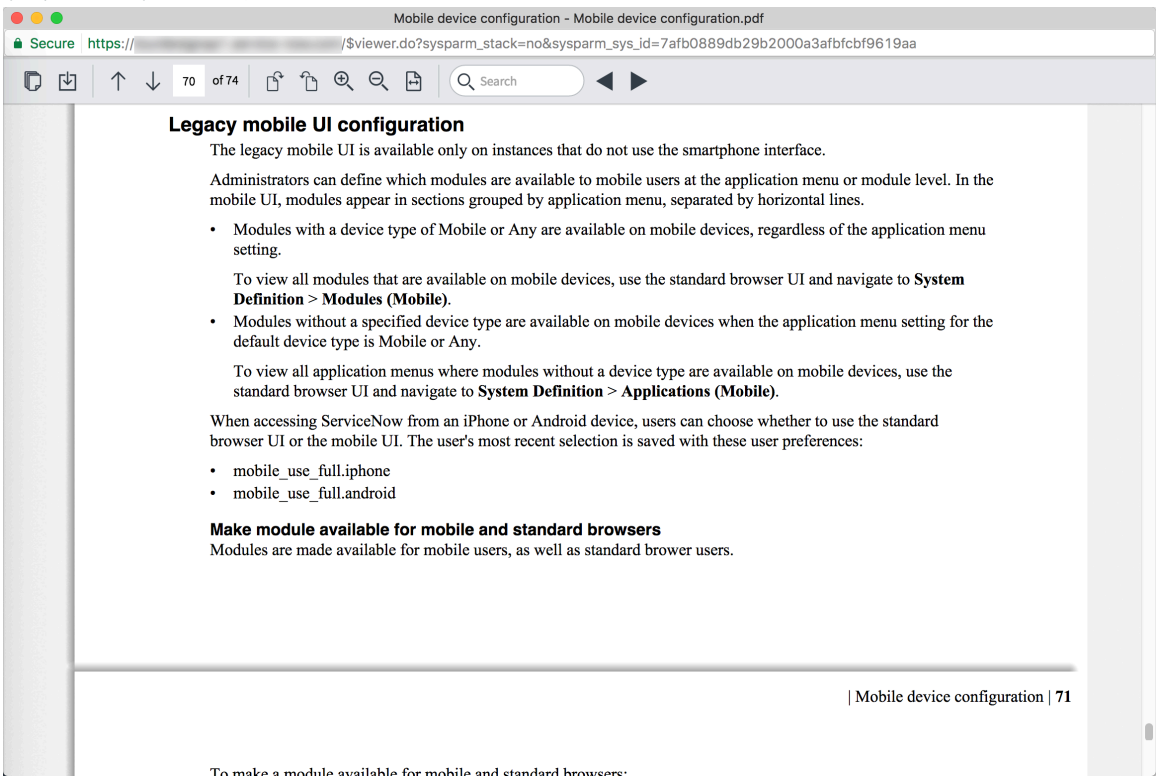
次のファイルタイプを表示できます。

- MS Word (.doc) および (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) および (pptx)
- MS Excel (.xls) および (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

注: 回転オプションは画像では機能しません。

その他のドキュメントタイプ (.zip ファイルや .exe ファイルなど) は、ドキュメントビューアー を必要とせずに自動的にダウンロードされます。 ドキュメントビューアーは、Word ドキュメントとスプレッドシートを表示するために、最初に PDF に変換します。最初にファイルをレンダリングするには、時間がかかる場合があります。

ドキュメントビューアー の **PDF** ビュー



注:

ドキュメント内の PDF 添付ファイルのみをダウンロードできます。

次のテーブルで、ドキュメントビューアーで使用されるアイコンについて説明します。

自動翻訳

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

ドキュメントビューアーのアイコン

アイコン	説明
	ドキュメント内のすべてのページをプレビューするには、サイドバーを切り替えます。
	添付ファイルをダウンロードします。
	矢印ボタンを使用してページを上下に移動します。スクロールするか、キーボードの矢印キーを使用することもできます。
	ページを右に回転させます。
	ページを左に回転させます。
	ドキュメントをズームインまたはズームアウトします。
	ページの幅をドキュメントビューアーの全幅に合わせて拡大します。
	ドキュメント内のキーワードを検索します。矢印を使用して、次の検索結果に切り替えます。

関連情報

ドキュメントビューアーでの添付ファイルの表示

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

ドキュメントビューアーを有効にすると、ドキュメントをダウンロードしてネイティブアプリケーションで表示するのではなく、ドキュメントを直接表示できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ドキュメントビューアーはデフォルトで有効になっています。インスタンスレベルで有効にしてから、使用するテーブルのテーブルレベルで有効にします。システムプロパティ **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** が [true] に設定されていることを確認するか、まだ存在しない場合は作成します。ドキュメントビューアーを無効にするには、システムプロパティ **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** を手動で作成し、それを [false] に設定します。

手順

1. インスタンスレベルで ドキュメントビューアー を有効化します。
   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
   b. [検索] フィールドに「`ServiceNow ドキュメントビューアー`」または「`com.snc.documentviewer`」と入力します。
   c. [インストール] を選択します。
2. 使用するテーブルでドキュメントビューアーを有効にします。

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

自動翻訳

a. 次のように移動する。 システム定義 > ディクショナリ.

b. テーブルを検索し、タイプフィールドが [コレクション]のレコードを開きます。

c. [属性] フィールドに「`ドキュメントビューアーを使用 (Use Document Viewe)`」と入力します。

d. [値] フィールドに「`true`」と入力します。
ドキュメントビューアーはテーブルレベルで有効になっています。ドキュメントビューアー を有効にするテーブルごとに、この手順を繰り返します。

関連情報

無効化 ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアー プラグイン

ドキュメントビューアー を使用すると、ドキュメントをダウンロードせずに ServiceNow プラットフォームで直接表示できます。2 つの新しいプラグインによりエクスペリエンスが向上し、ドキュメント表示のオプションが増えました。他のユーザーとの共同作業、バージョン履歴のコピー、削除、復元、表示を ServiceNow インスタンスで直接行うことができます。

概要

以前の ServiceNow リリースでは、共有してチームコラボレーションに使用できるのは一部のドキュメントのみでした。プラットフォーム ドキュメントビューアー の新しいプラグインを使用することで、次のことができるようになりました。

- Microsoft OneDrive とコラボレーション (編集、共有) し、ドキュメントを ServiceNow インスタンスにコピー。
- ServiceNow インスタンスで作成されたポリシードキュメントを Microsoft 365 SharePoint の Microsoft 365 ドキュメントとしてアップロード。
- 共有リンクをレコードに添付。リンクをクリックすると、Microsoft 365 SharePoint でドキュメントが開きます。
- ◦リンクは、ドキュメントをリアルタイムで表示および編集できる同僚と共有することができます。
  ◦現在のバージョンは ServiceNow インスタンスでも表示できます。
- Microsoft 365 などのコラボレーションツールを使用して、ドキュメントのレビューや共同編集を行うことができます。

プラグイン

この機能を使用するには、次のプラグインをインストールします。

- Microsoft OneDrive スポーク
- Microsoft OneDrive ドキュメントサービススポーク
- 統合ハブ の Microsoft Azure AD スポーク
- マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワーク

ServiceNow プラグインの全リストについては、「プラグインのリスト (Rome)」を参照してください。

インストール後に、ベースシステムサブフローを使用するか、カスタマイズすることができます。ドキュメントアクションテーブルでサブフローを構成します。構成後、リストビューから UI アクションとして呼び出すか、スクリプトインクルード API を介して呼び出すことができます。

自動翻訳

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

Microsoft OneDrive データ連携プラグイン

Microsoft OneDrive で共同作業を行い、ServiceNow インスタンスでドキュメントのコピー、削除、復元、およびバージョンアクションを直接実行します。このデータ連携は双方向です (双方向に実行されます)。変更は Microsoft OneDrive とインスタンスの両方に反映されます。

統合ハブ用 **Microsoft Azure AD** スポーク

統合ハブ 用 Microsoft Azure AD スポーク で、プロセスアナリストはフローをデザインするときに使用できるアクションを利用できます。これらのアクションにより、ユーザー、セキュリティグループ、およびオフィスグループの管理を自動化できます。ユーザー管理には、Office 365 にユーザーをプロビジョニングするためのライセンスの適用が含まれます。

マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークプラグイン (glide プラグイン)

プラグインには、サードパーティのドキュメントサービスプロバイダーとのデータ連携に必要なデータモデルが含まれています。

注: プラグインを有効化するには：

1. 次のように移動する。 システム定義 > プラグイン.
2. [検索] フィールドにプラグイン名を入力します。
3. [インストール] を選択します。

テーブル

mp_provider_details

- プロバイダー詳細名
- プロバイダー名
- 属性

mp_document_version

- バージョン☒
- ドキュメント
- バージョンの変更者☒
- バージョンの最終変更日時☒

mp_document_activity

- ドキュメント名☒
- ドキュメント sys_id
- ドキュメントのバージョン sys_id
- ドキュメントアクション☒
- プロバイダー詳細☒
- メモ

mp_documents

- ドキュメント名
- プロバイダー詳細
- 添付ファイル

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

自動翻訳

- URL
- 説明

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- サブフロー
- provider_permission

mp_permission_configuration

- entity_type
- entity_id
- 属性
- provider_group_id
- provider_group_name
- 権限

mp_provider_permission

- 権限
- プロバイダー
- 属性
- 説明

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- provider_detail
- ユーザー

関連情報

ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアーでの添付ファイルの表示

独自のファイルシステムにダウンロードするのではなく、ドキュメントビューアー を使用してプラットフォーム内のドキュメントを表示します。

始める前に

レコードを含むテーブルで ドキュメントビューアー が有効になっていることを確認してください。詳細については、「ドキュメントビューアーの有効化」を参照してください。

必要なロール：なし

自動翻訳

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

このタスクについて
ドキュメントビューアー は、プラットフォーム内の特定のドキュメントタイプのインライン表示をサポートしています。

手順

1. 添付ファイルのあるレコード (インシデント、フォーム、リストなど) に移動します。
2. 添付ファイル名の横にある [表示] をクリックします。

   ドキュメントビューアー にドキュメントが表示されます。

   ドキュメントが表示されない場合、お使いの状況では ドキュメントビューアー はインライン表示をサポートしておらず、ドキュメントをダウンロードするように指示するメッセージが表示されます。考えられる理由は次のとおりです。

   - アップロードされたドキュメントがプラットフォーム暗号化またはエッジ暗号化されている。
   - ファイルサイズが最大許容値の 50 MB を超えている。
   - ドキュメントがパスワードで保護されており、PDF ファイルではない。

   [文書をダウンロード] をクリックして、関連する外部アプリケーションでドキュメントを表示します。

関連情報

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

無効化 ドキュメントビューアー

ドキュメントビューアー をインスタンスレベルで無効にすると無効になり、テーブルレベルで無効にするとインスタンス内の特定のテーブルに対して無効になります。

始める前に
「システムプロパティの追加」(com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) がインスタンスに存在することを確認します。

必要なロール：admin

手順

インスタンスレベルまたは特定のテーブルで ドキュメントビューアー を無効にします。

オプション	説明
インスタンスレベルでドキュメントビューアーを無効化する (Disable Document Viewer at the instance level)	a. ナビゲーションフィルターで `sys_properties.list` を検索します。 b. システムプロパティ *com.snc.documentviewer.enable_document_viewer* の値を **false** に設定します。 c. [更新] をクリックします。
テーブルレベルでドキュメントビューアーを無効化する (Disable Document Viewer at the table level)	a. [システム定義] から [ディクショナリ] に移動します。 b. テーブルを開いて [属性] タブで [新規] をクリックします。

自動翻訳

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

オプション	説明
	c. [属性] フィールドで [ドキュメントビューアーを使用 (Use Document Viewe)] を検索します。 d. [値] フィールドに false と入力します。 e. [送信] をクリックします。

関連情報

[ドキュメントビューアー を有効にする (Enable Unused Machines)]

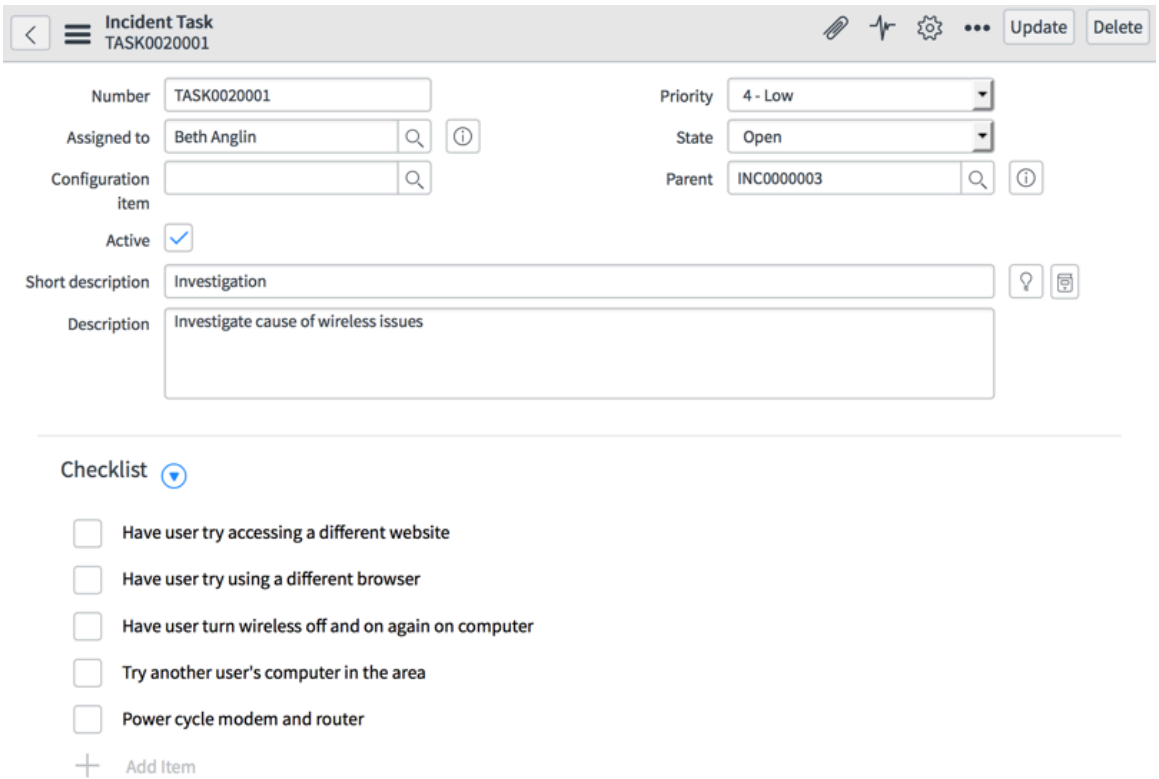
チェックリスト

チェックリストを使用すると、追加のレコードを作成せずにタスクの進捗状況を簡単に追跡できます。チェックリストは、タスク [task] を拡張する任意のテーブルのフォームビューに追加できます。

たとえば、サポートエージェントにワイヤレスの問題を調査するインシデントタスクがアサインされている場合、チェックリストを使用して実行した個々の手順を文書化できます。

チェックリストは、送信後にレコードに追加されます。レコードの作成時にチェックリストを追加することはできません。

サンプル チェックリスト



フォームでのチェックリストの有効化

チェックリストを有効にするには、フォームに移動して チェックリスト フォーマッターを追加します。手順については、「 フォーマッターの追加 」を参照してください。

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

自動翻訳

チェックリストの使用

チェックリスト項目を追加、削除、または並べ替えることができます。チェックリストをテンプレートとして保存し、後で他のレコードで使用することもできます。すべてのユーザーがチェックリストを作成または編集し、完了済みアイテムにチェックマークを付けることができます。

チェックリストをアクティブ化

新しいインスタンスでは、デフォルトでチェックリストが有効になっています。インスタンスを以前のバージョンからアップグレードするには、チェックリストプラグインを有効にする必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してチェックリストプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

チェックリストを作成

タスクレコードごとに一意のチェックリストを作成できます。以前に作成したテンプレートからチェックリストをすばやく作成できます。

始める前に

チェックリストフォーマッターは、personalize_form ロールを持つユーザーが フォームに追加 する必要があります。

必要なロール:書き込みロール、読み込みロール、および削除ロールでは、ログインしているユーザーがsys_created_byている必要があります。

注: 明示的なロールプラグインがインストールされている場合、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびベンダーリスク管理プラグイン (およびその他のプラグイン) では、sn_internalロールが必要です。Explicit roles プラグインは、sn_internalロールを自動的に作成し、すべてのユーザーにアサインします。

このタスクについて

テンプレートではチェックリスト項目が自動的に作成されるため、時間を節約できます。テンプレートに影響を与えずにチェックリスト項目を追加、編集、または削除することができます。別のテーブルで作成された場合でも、任意のチェックリストテンプレートを使用できます。

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

手順

1. チェックリストがまだ含まれていないレコードに移動します。
2. [チェックリストフォーマッター] の横にある下矢印をクリックします。
3. 次のいずれかの手順を実行します。

オプション	説明
新しいチェックリストを作成するには	**[Create new** (新規作成)] を選択します。
テンプレートを使用してチェックリストを作成するには	[テンプレートから作成] で、テンプレートを選択します。テンプレートのチェックリストアイテムが表示されます。チェックリストのアイテムを管理するには、次のいずれかの手順を使用します。

4. [アイテムを追加]をクリックします。
5. チェックリスト項目のテキストを入力します。
6. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
7. 必要に応じて追加のチェックリスト項目を作成します。
8. オプション: チェックリストアイテムを削除するには、マイナス (-) アイコンをクリックします。
9. オプション: ドラッグアイコン ( ) をクリックし、チェックリストアイテムをリスト内の別の位置にドラッグします。
10. オプション: チェックリストをテンプレートとして保存して、簡単に再利用できるようにします。
    a. [チェックリストフォーマッター] の横にある下矢印をクリックします。
    b. [テンプレートとして保存] を選択します。
    ダイアログボックスが表示されます。
    c. チェックリストを識別するわかりやすいテンプレート名を入力します。
    ユーザーがテンプレートからチェックリストを作成すると、すべてのテンプレートがアルファベット順にリストされ、表示するテンプレートをフィルタする方法はありません。ユーザー エクスペリエンスを向上させるには、チェックリスト テンプレート用の命名システムを実装することを検討してください。たとえば、チェックリストの使用方法を明確にするために、テーブルの名前や別の識別子を含めます。
    d. [ユーザーグループ] リストから、チェックリストテンプレートを制限するグループを選択します。
    選択したグループのメンバーとチェックリストを作成したユーザーのみが、このチェックリストをテンプレートとして使用できます。このフィールドを空白のままにすると、テンプレート作成者以外誰もチェックリストテンプレートを使用できなくなります。
    e. **[Save** (保存)] をクリックします。
11. フォームを保存します。

チェックリストまたはテンプレートを削除

レコードからチェックリストを削除したり、不要になったチェックリストテンプレートを削除したりすることができます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:書き込みロール、読み込みロール、および削除ロールでは、ログインしているユーザーがsys_created_byている必要があります。

注: 明示的なロールプラグインがインストールされている場合、カスタマーサービス管理 (CSM) プラグインおよびベンダーリスク管理プラグイン (およびその他のプラグイン) では、sn_internalロールが必要です。Explicit roles プラグインは、sn_internalロールを自動的に作成し、すべてのユーザーにアサインします。

このタスクについて
チェックリストテンプレートを削除しても、そのテンプレートから作成されたチェックリストには影響しません。

手順

1. チェックリストを削除するには、チェックリストを含むレコードに移動します。
2. [チェックリストフォーマッター] の横にある下矢印をクリックします。
3. [チェックリストの削除] を選択します。
   確認ダイアログ ボックスが表示されます。
4. [削除] をクリックします。
5. チェックリストテンプレートを削除するには、次の手順を実行します。
   a. ナビゲーションフィルターで、「`checklist_template.list`」と入力します。
   b. 削除するチェックリストテンプレートのチェックボックスをオンにします。
   c. アクション選択リストで、ページの下部にある [削除] を選択します。
   d. 確認ダイアログ ボックスで、[削除]をクリックします。

共通の UI 要素

このページには、標準ユーザーインターフェイスの一般的な UI 要素が一覧表示されます。

インスタンスにログインします

各 ServiceNow インスタンスには、一意の安全な Web アドレスがあります。各インスタンスのベース URL のデフォルト形式は `https://<instancename>.service-now.com` です。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ユーザーは Web ブラウザーからインスタンスにログインします。アドミニストレーターは、instancename.service-now.com を指すように解決されるカスタム URL (support.myurl.com など) を関連付け ることができます。

注: ServiceNow は、カスタム URL またはバニティ URL を関連付ける他の方法をサポートしていません。Madrid リリースより前にインスタンスに関連付けられたカスタム URL またはバニティ URL がある場合は、サポートにお問い合わせください。

手順

1. 任意の Web ブラウザーにベース URL を入力します。
   - システムで外部認証が使用されている場合は、自動的にログインされます。たとえば、コンピュータにログインするときに会社のサービスにログインすることができます。
   - システムが外部認証を使用しない場合は、[ようこそ] ページが表示されます。
2. ユーザー名とパスワードを入力します。

自動翻訳

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

3. オプション: 手動でログアウトするまでログインしたままにするには、[記憶する] チェックボックスをオンにします。
   アドミニストレーターは、このオプションを有効または無効にすることができます。詳細については、「[記憶する] チェック ボックスと Cookie の設定を変更する 」を参照してください。
4. Enter キーを押すか、[ログイン] をクリックします。

テーブルへの直接移動

ナビゲーションフィルターのコマンドを使用して、テーブルのリスト、フォーム、または構成ビューに直接移動できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
コマンドは、アクセスが許可されているテーブルに対してのみ機能します。

注: テーブル名は、テーブルの辞書エントリの名前と一致する必要があります。

手順

1. アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターで、次のいずれかのコマンドを入力します。

Command (コマンド)	動作
<table name>。リスト	同じウィンドウまたはタブでテーブルのリストビューを開きます。
<table name>.form または <table name>.do	同じウィンドウまたはタブでテーブルのフォームビューを開きます。
<table name>.config	テーブルの構成ビュー [personalize_all.do] を同じウィンドウまたはタブで開きます。
<table name>。フィルター	同じウィンドウまたはタブでテーブルの空のリストビューを開くので、リストをロードせずにフィルターを適用できます。これは、ロードに時間がかかる大きなリストに役立ちます。

   たとえば、新しい変更要求を開くには、「`change_request.form`」と入力します。

   注: 上記のコマンドのいずれかを大文字で入力して、リストまたはフォームを新しいウィンドウまたはタブで開くこともできます。たとえば、「`change_request`」と入力します。`フォーム` を使用して、新しい変更要求を新しいウィンドウまたはタブで開きます。

2. コア UI で、Enter キーを押します。

ツリーピッカー

ツリーピッカーは、属性としてフォームに追加できる特別な参照ルックアップです。クラシック環境またはワークスペースにツリーピッカーを追加します。

ツリーピッカーは、次のアイテムの特別な参照ルックアップです。

- 別の CI フィールドに依存するフィールドの構成アイテム (CI)。
- 階層テーブルの参照要素。階層テーブルは、それ自体を指す親フィールドを持つテーブルです。
- グループに依存するユーザー参照の値。

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

自動翻訳

関連情報

参照ルックアップ

ツリーピッカー属性を追加

ツリーピッカーに返されるノードの数に 1000 の制限があります。この制限は、*glide.ui.group_heirarchy.max_nodes* プロパティで構成できます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
注: モバイルアプリケーションを使用している場合、ツリー表示階層は参照フィールドに表示されません。

手順
1. フィールドの 辞書属性 を開きます。
2. [属性] フィールドに `tree_picker=true` を追加します。
   複数の属性がある場合は、スペースを入れずにカンマで区切ります。

Example

ツリーピッカーの例

以下のセクションには、ツリーピッカーの例が含まれています。

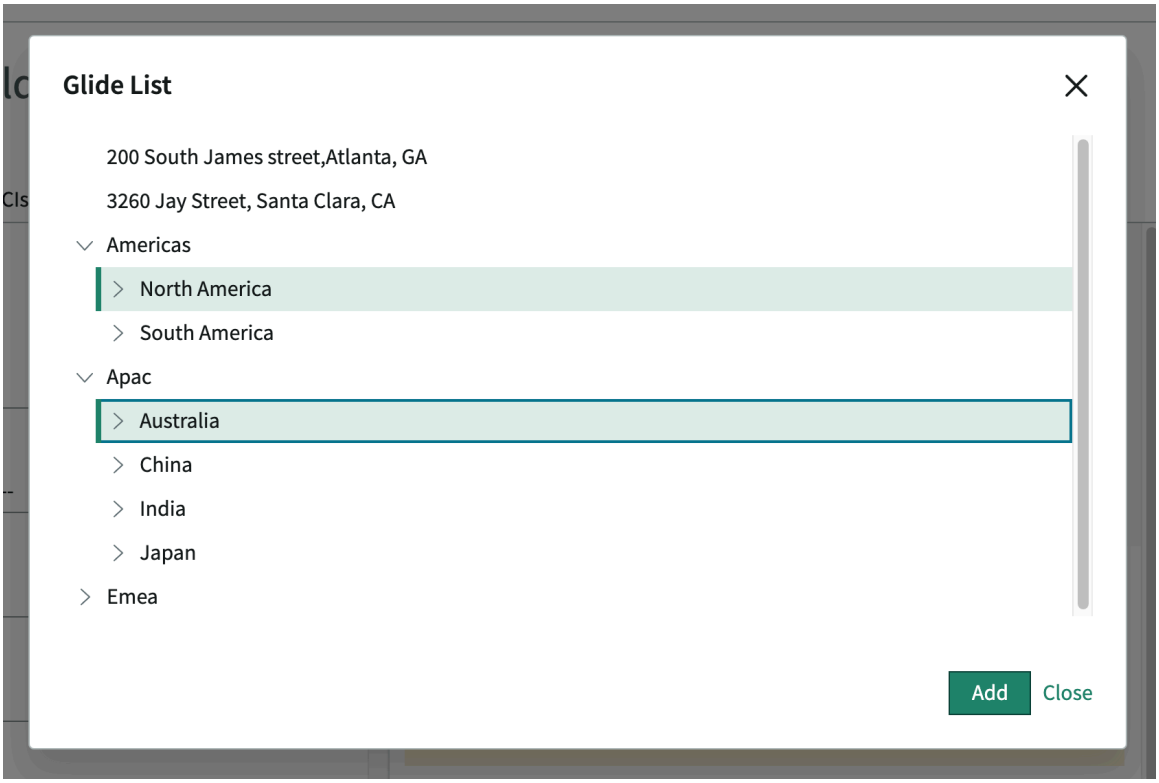
単純な依存フィールド

異なるタイプの参照フィールドに依存する参照フィールドにツリーピッカー属性を追加することもできます。たとえば、[担当者] が [アサイン先グループ] に依存している場合は、[担当者] にツリーピッカー属性を追加できます。その結果、グループとそのメンバーに対して 1 つのノード ツリーが作成されます。

自動翻訳

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

参照フィールドのツリーピッカー



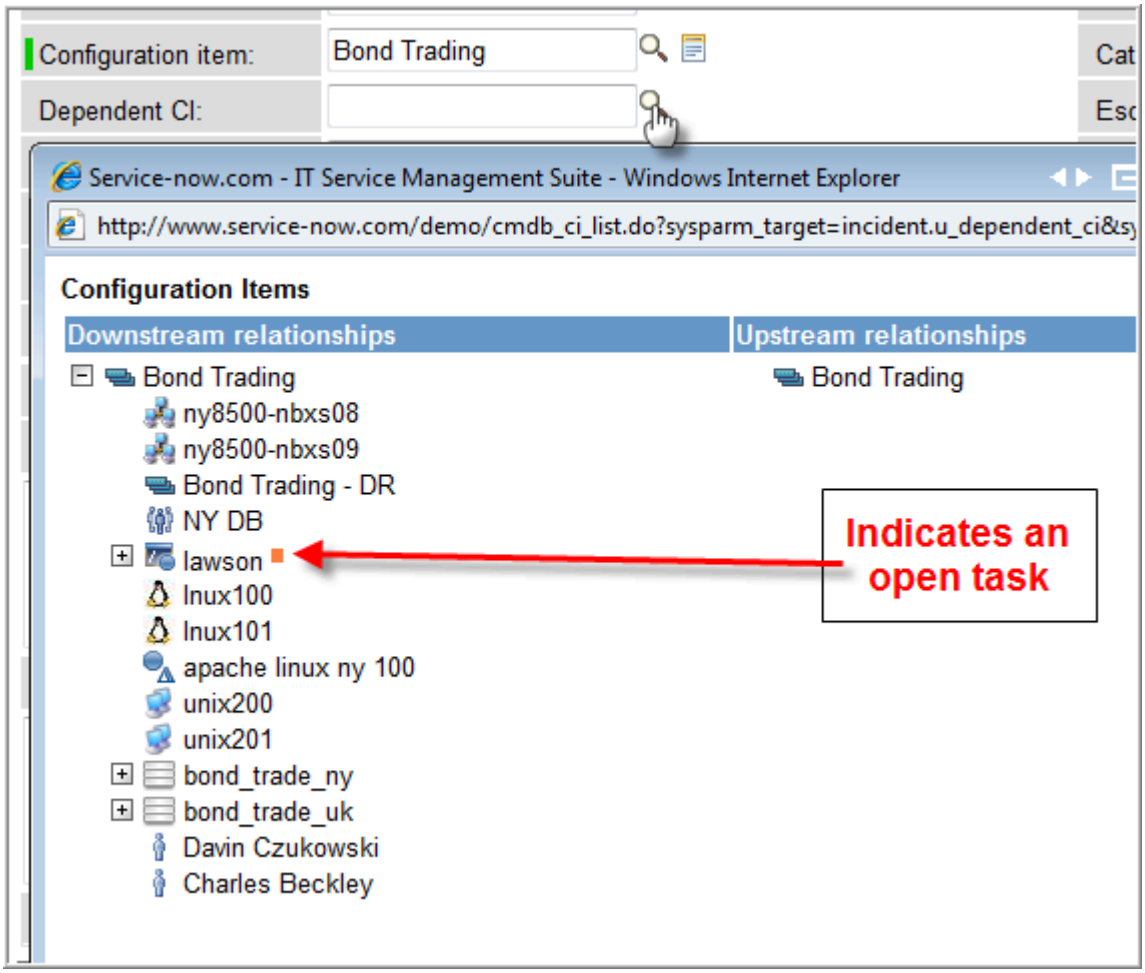
依存フィールド

この例では、2 つの CI 参照フィールドがあり、一方が他方に依存しています。依存するものには *tree_picker* 属性があります。

自動翻訳

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

依存フィールドのツリーピッカー



この例では、構成アイテムは債券取引です。[依存 **CI]** フィールドのツリーピッカーには、その CI のすべての下流および上流の関係が表示されます。関係の上にある小さなオレンジ色の正方形のアイコンは、CI (**lawson**) に既にオープンタスクがあることを示します。オレンジ色の四角形をポイントすると、オープンタスクに関する情報を示すポップアップウィンドウが表示されます。

注: CI の依存関係は、参照フィールドの辞書エントリが [属性] フィールドに *tree_picker=true*されている場合にのみ適用されます。

関連テーブルのデータへのドット連結

ドット連結では、フォーム、リスト、またはスクリプトから関連テーブルのフィールドにアクセスできます。

現在のテーブルに別のテーブルへの参照が含まれている場合は、ドット連結を使用して参照先テーブルのフィールドにアクセスできます。

ドット連結は、ドット (ピリオド) で区切られたフィールド名のチェーンを作成することによりフィールドを参照します。たとえば、 *incident.assigned_to.company* はインシデントに割り当てられたユーザーの会社を参照します。チェーンの長さの上限は 3 レベルを推奨します。

ドット連結の例

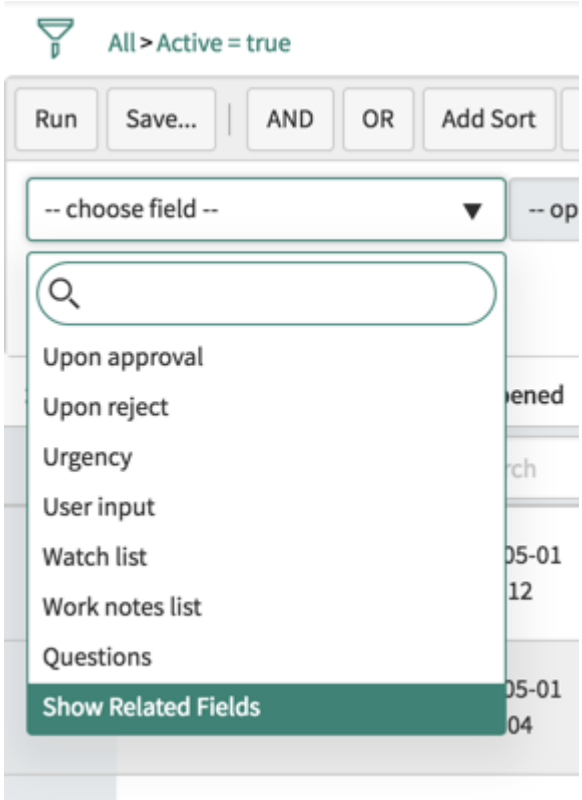
ドット連結を使用して、フォーム、リスト、またはスクリプトから関連テーブルのフィールドにアクセスします。このトピックでは、ドット連結のさまざまな方法の例を紹介します。

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

リストフィールド

フィルターのフィールドリストなど、リスト内の関連フィールドにドット連結することができます。この例では、インシデントを登録した発信者の会社でインシデント [incident] テーブルをフィルタリングする方法を示します。

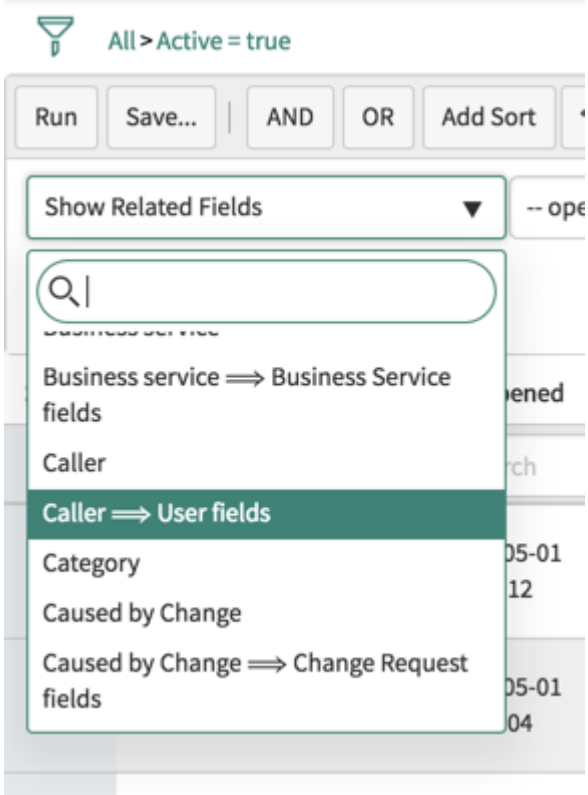
フィルタリングするフィールドのリストを開くと、利用可能なインシデントテーブルのフィールドのリストが表示されます。参照フィールドの後に関連フィールドが続きます。たとえば、 発信者 の後には 問い合わせユーザー > ユーザーフィールドこれは、[発信者] が参照フィールドであり、関連フィールドが [発信者] レコードのユーザーフィールドであることを意味します。関連フィールドがリストに存在しない場合は、リストの下部にある [関連フィールドを表示] を選択します。



自動翻訳

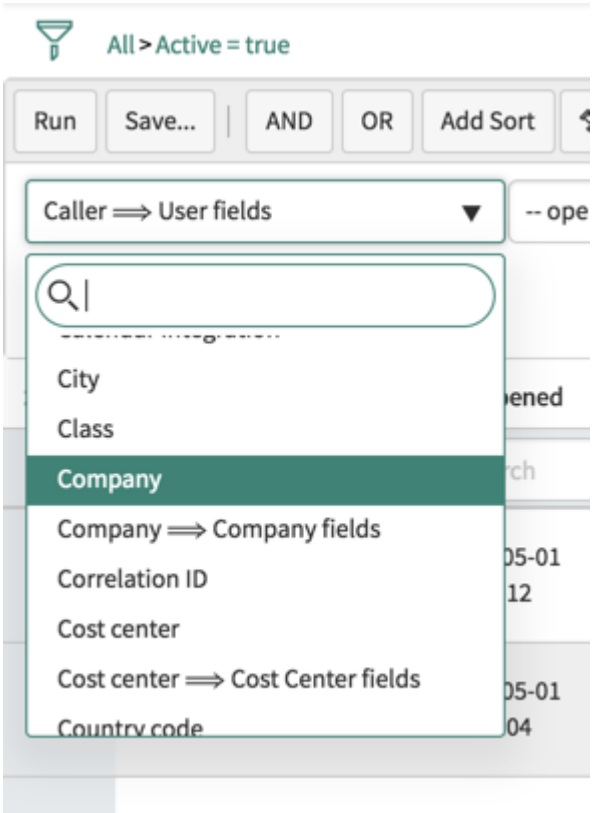
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[関連フィールドを表示] を選択すると、メニューが再ロードされて関連フィールドが表示されま



す。

関連フィールドを選択すると、メニューが関連テーブルのフィールドとともに再ロードされます。

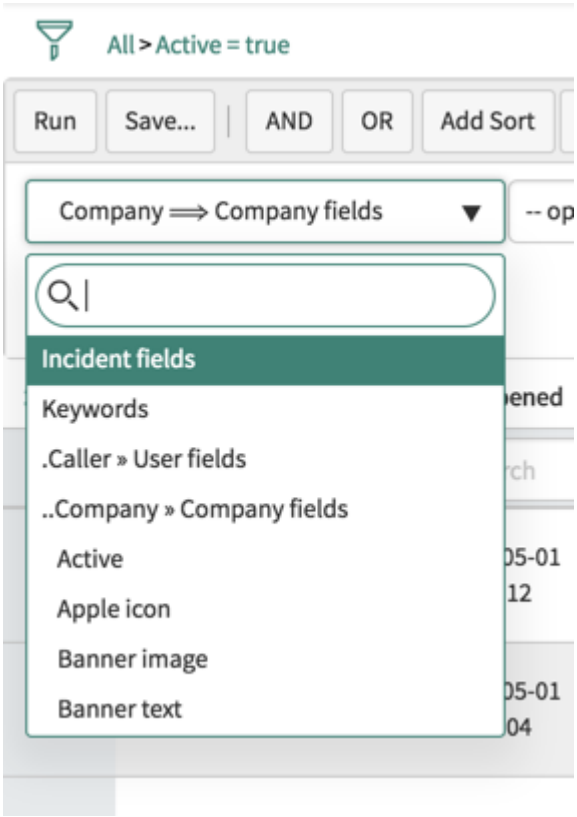


[発信者] フィールド→ [ユーザー] フィールドで[会社] を選択すると、フィールドは [発信者] [会社] になります。

自動翻訳

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

次の例は、ドット連結のどこにいるかを示しています。選択した各参照はフィールドメニューの上部に保存され、フィールドラベルの前にあるドットの数は、ユーザーが最初のレコードから到達したドットの数を示します。

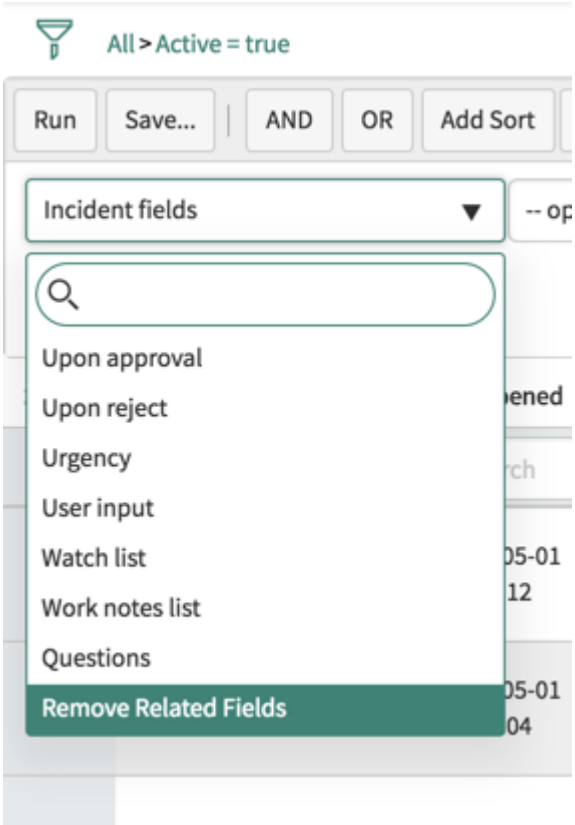


この例は、ユーザーが **Incident.Caller.Company** にいることを示しています。メニューの上部にあるフィールドを選択すると、階層の上位レベルに戻ることができます。たとえば、[インシデントフィールド] を選択すると、インシデントフィールドのリストに戻ります。

関連フィールドは、リストの下部にある [関連フィールドの削除] を選択することで削除できます。

自動翻訳

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



条件ビルダー

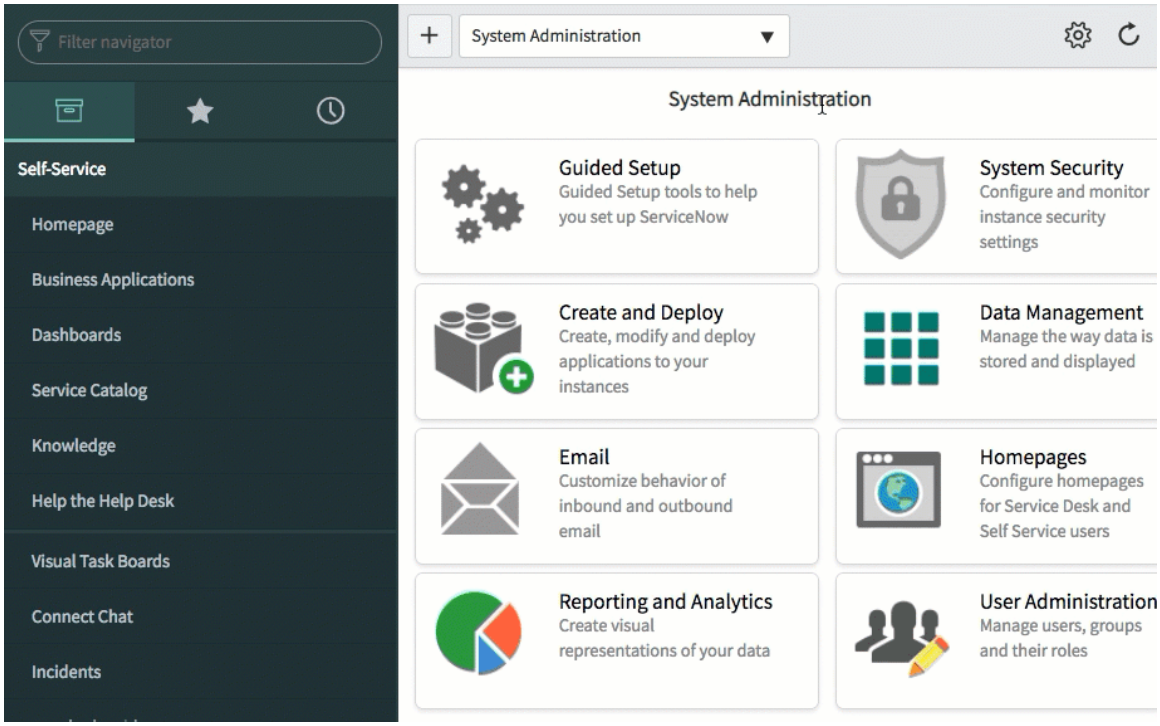
条件ビルダーでドット連結することで、テーブルに対して詳細なクエリを作成できます。

条件ビルダーでドット連結するには、まずフィールドメニューの [関連フィールドを表示] を選択します。このアクションにより、関連テーブルのフィールドをクエリに追加できます。

次の GIF は、条件ビルダーでフィールドをドット連結して、特定のユーザー Beth Anglin にアサインされたすべてのインシデントレコードを検索する方法を示しています。この例では、ユーザーは インシデント > オープン 次に、条件ビルダーを開きます。フィールドメニューで、ユーザーは最初に [関連フィールドの表示] を選択し、次にフィールドメニューを再度開いて [アサイン先] → ユーザーフィールドを選択します。ユーザーは、フィールドメニューを再度開いて [姓] を選択します。ユーザーは、[姓] [は] [Anglin] という条件を作成します。ユーザーが [実行] を選択すると、Beth Anglin にアサインされたレコードのみがインシデントリストに表示されます。

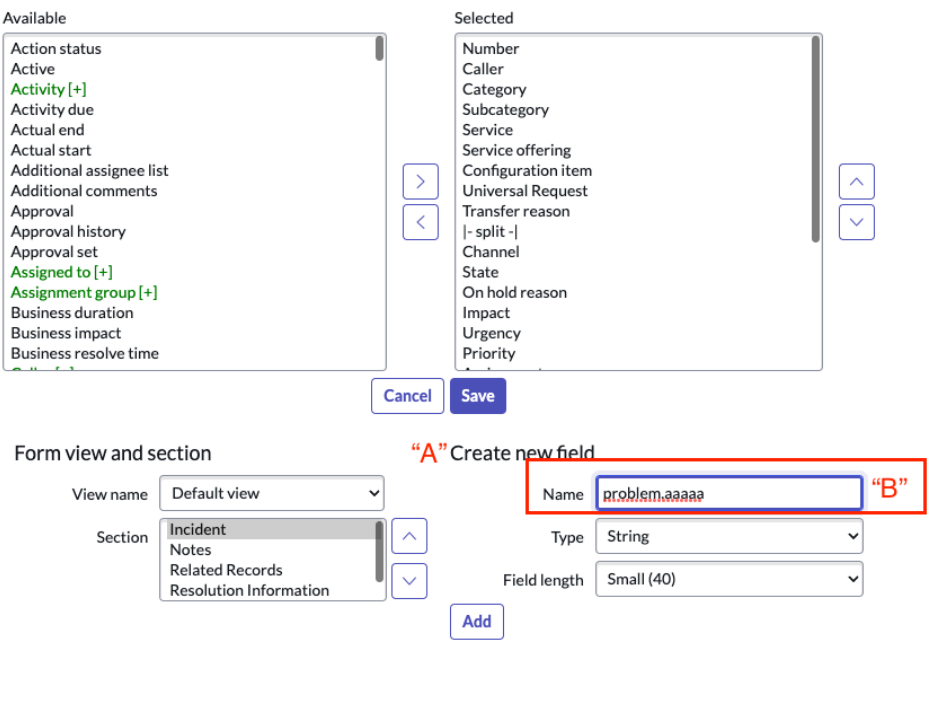
自動翻訳

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



リストコレクター

注: [名前] フィールド (例では「B」) の [新しいフィールドを作成] セクション (例では「A」) を入力して、ドット連結で新しいフィールドを追加することはできません。許可されていないフィールドを追加したり、ドット連結を使用して推奨事項に対してフィールドを追加したりすると、プラットフォームで予期しない動作が発生する可能性がありま



ed Links

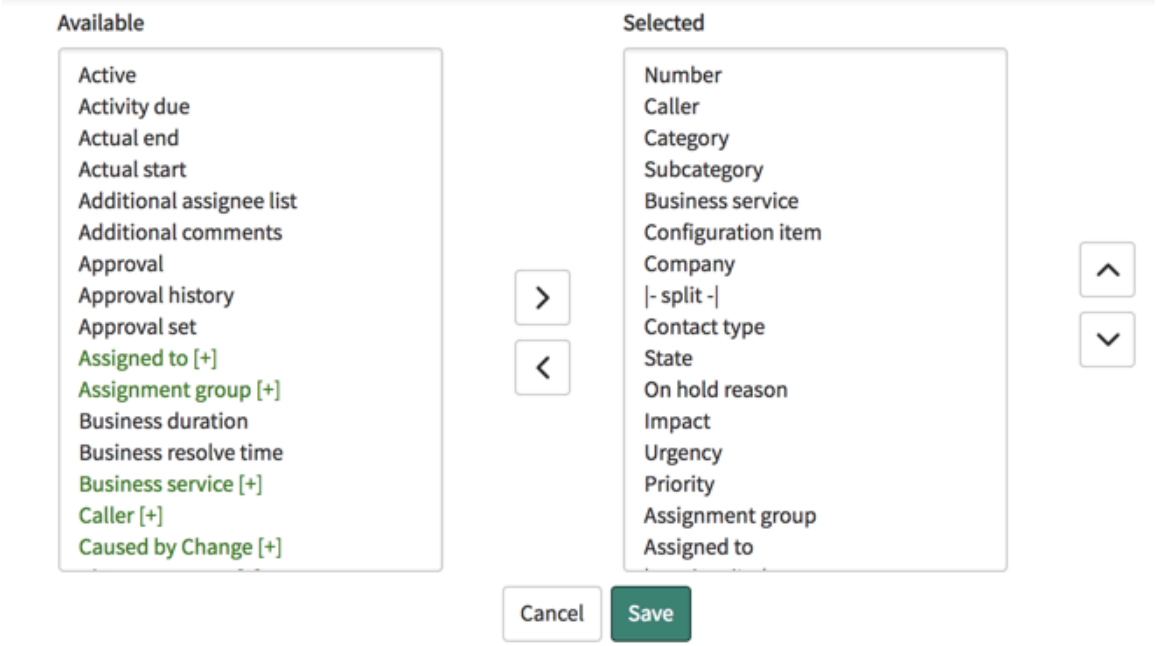
す。ersions

リストコレクターからフィールドのリストを選択する場合 (フォームを構成する場合など)、他のフォームからフィールドにドット連結することができます。

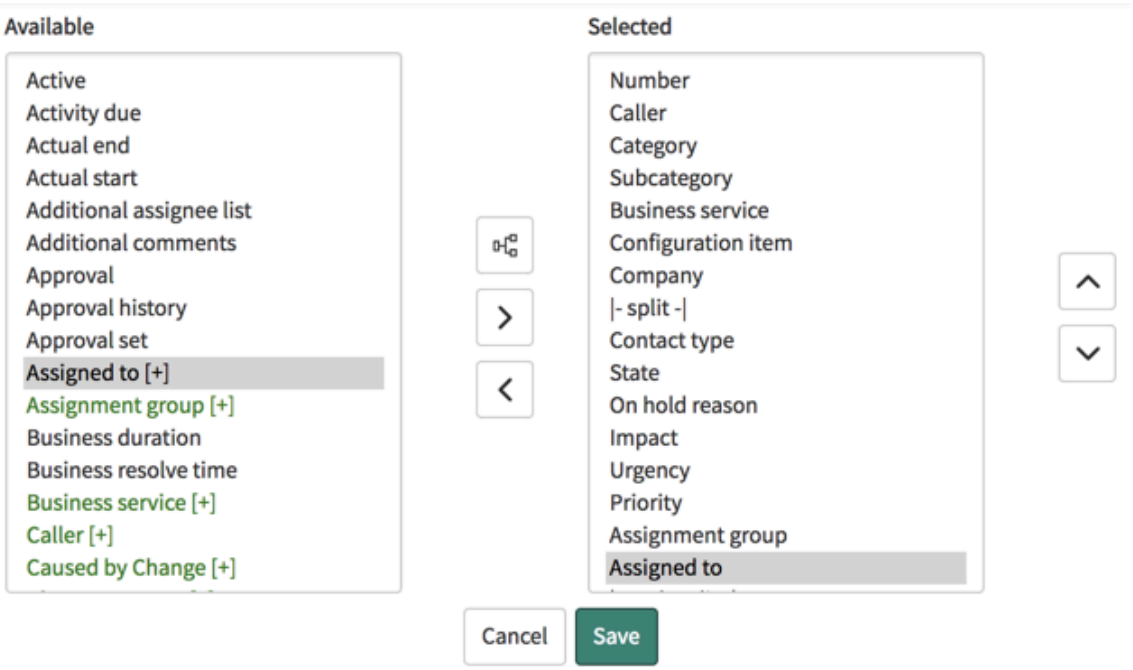
どのフィールドが参照フィールドであり、ドット連結できるかを確認するには、プラス記号が付いた緑色のフィールドを探します。

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

自動翻訳



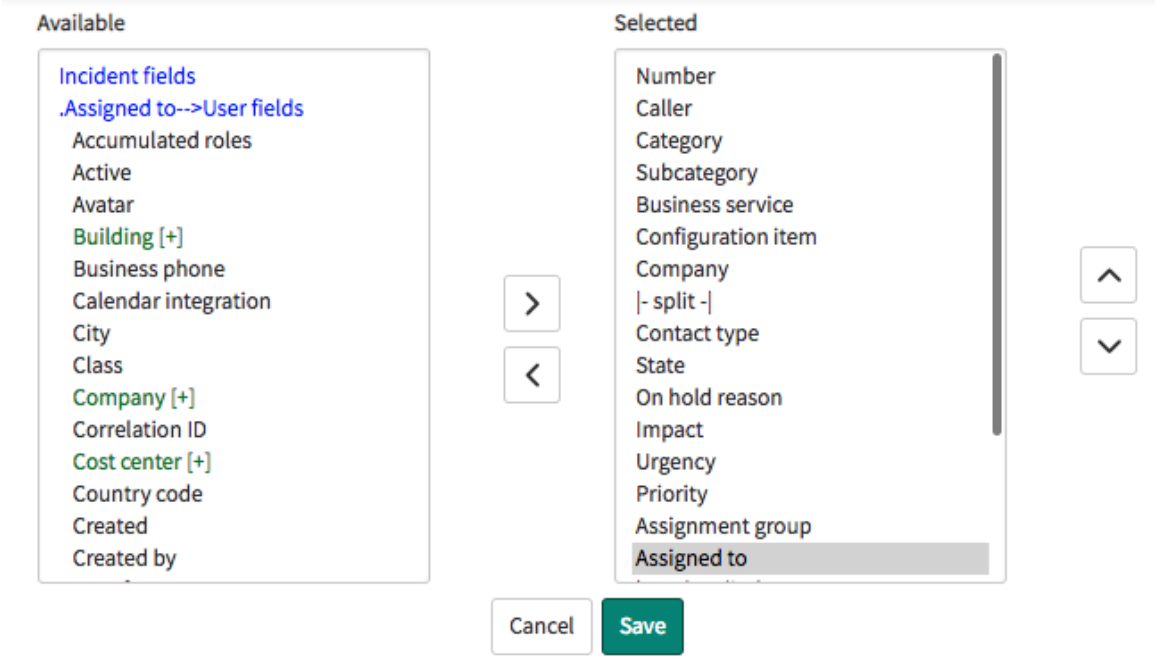
参照フィールドがハイライト表示されると、追加アイコンの上に展開アイコン ( ) が表示されます。



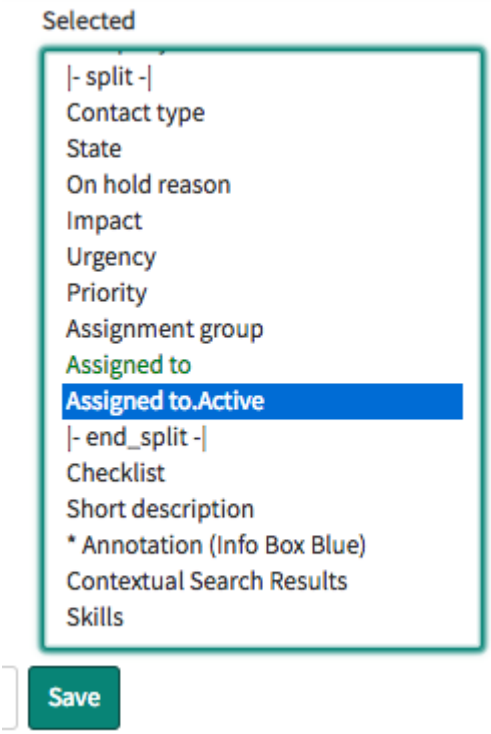
展開アイコンを選択すると、関連リストからフィールドのリストが [利用可能] ペインに表示されます。次の例は、[アサイン先] フィールドが選択されていることを示しています。前のフィールドリストがリストの一番上に表示されます。

自動翻訳

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



フィールドが [選択済み] ペインに追加されると、完全なドット連結構文で表示されます。次の例は、[アサイン先] を示しています。アクティブ が選択されました。



スクリプト

ドット連結構文を呼び出すことで、スクリプト内でドット連結を行うことができます。この機能を使用するには、JavaScript のナレッジが必要です。

ビジネスルールなど、サーバー側で実行されるスクリプトの場合は、`current` を追加する必要があります。

たとえば、次のスクリプトは、チケットをオープンしたユーザーのマネージャーからの承認を要求するスクリプト化された承認ルールです。

自動翻訳

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

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

クライアントスクリプトなど、クライアント側で実行されるスクリプトの場合、`current` は必要ありません。たとえば、次の Highlight VIP Caller スクリプトはクライアント側で実行されます。

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel =
 document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField =
 document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard
 css names
  if(callerLabel)

 document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundCo
lor = 'red';

  //change the caller's name field to red text
  if(callerField)

 document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color =
 'red';
  }
    else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)

 document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundCo
lor = '';

    if(callerField)

 document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color =
 '';
    }
  }
}
```

変数

多くの場合、テンプレート、通知、またはフォームから値が呼び出されるその他のフォームに変数を追加できます。

たとえば、 *${assigned_to}* は [アサイン先] フィールドの変数です。

例に示すように、任意の参照フィールドの元のレコードのフィールドにドット連結できます。assigned_toレコードの任意のフィールド (*${assigned_to.manager}* など) にドット連結することができます。

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

自動翻訳

ドット連結する場合、この例のように、必要に応じてチェーンを長くすることができます: *${assigned_to.department.manager.mobile_phone}*。

場合によっては、ツリーピッカーからこの変数を選択できます。

ツリーピッカー

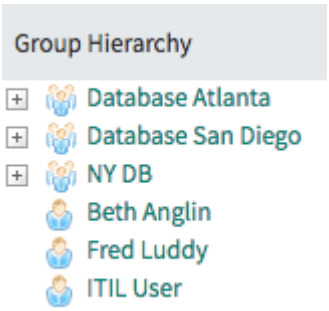
ツリーピッカーインターフェイスには、次のアイテムを検索するために使用できる展開可能な階層ビューがあります。

- 別の上位レベルの CI に従属する構成アイテム (CI)。
- 特定のグループのメンバー。たとえば、ツリーピッカーを使用して、サービスデスクグループ内のユーザーを検索します。
- 階層テーブルの参照要素。階層テーブルは、それ自体を指す親フィールドを持つテーブルです。たとえば、グループ [sys_user_group] テーブルは、特定のグループが親グループの子であるため、階層テーブルと見なされます。

次の例は、ツリーピッカーを使用してインシデントレコードをデータベースグループのユーザーに割り当てる方法を示しています。

最初に任意のインシデントレコードに移動し、[**Assignment group**] フィールドに「Database」と入力します。

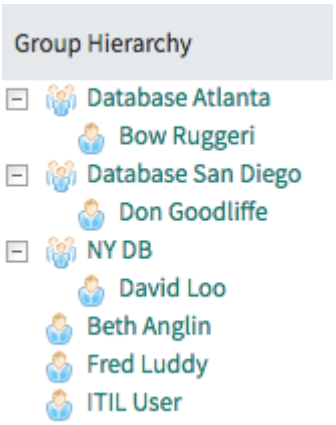
この例では、データベースグループは親グループであり、その下に複数の子グループがあります。[アサイン先] フィールドの横にある検索アイコン ( ) を選択すると、ウィンドウに [データベース] グループの参照フィールドが表示されます。



参照フィールドには、名前の横に展開アイコン (+) が表示されます。**[+**] をクリックすると、その参照先フィールドのフィールドのリストが展開されます。この例では、[**Database Atlanta**] フィールドまたは **[Database San Diego]** フィールドを展開すると、各子グループ内のユーザーレコードのリストが開きます。

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

自動翻訳



いずれかのユーザーレコードを選択して、[アサイン先] フィールドに値として追加します。

注: *glide.ui.group_heirarchy.max_nodes*プロパティを設定するときに、最大 1,000 個のノードを選択するようにツリーピッカーを設定できます。プロパティを設定するには、フィールドの辞書属性 を開き、[属性] フィールドに `tree_picker=true` を追加します。複数の属性がある場合は、スペースを入れずにカンマで区切ります。

リストコレクターを使用してフォームまたはリストのアイテムを構成する

リストコレクターを使用して、フォームまたはリスト内の項目を追加、削除、または移動します。リストコレクターを使用すると、使用可能なアイテムのリストから複数のアイテムを選択したり、選択したアイテムのリストからアイテムを削除したりすることができます。一部のリストコレクターは、関連リストへのアイテムの追加など、利用可能なアイテムのフィルターおよび検索コントロールを提供します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
リストコレクターを使用して、リストをカスタマイズし、関連リストにアイテムを追加し、サービスカタログ リストコレクター変数を使用します。一部のリストコレクターでは、フォームまたはリストを構成するときに、ユーザーが選択の順序をカスタマイズできます。

リストコレクターインターフェイスには 2 つの列があります。左側に利用可能なアイテム、右側に選択されたアイテムです。

ハイライト表示された利用可能なアイテムの情報フィールドが、一部のリストコレクターの下に表示されます。情報フィールドは、フォーム上の参照フィールドの参照ルックアップと同じです。表示するフィールドを変更するには、参照ルックアップリストを設定します。

手順

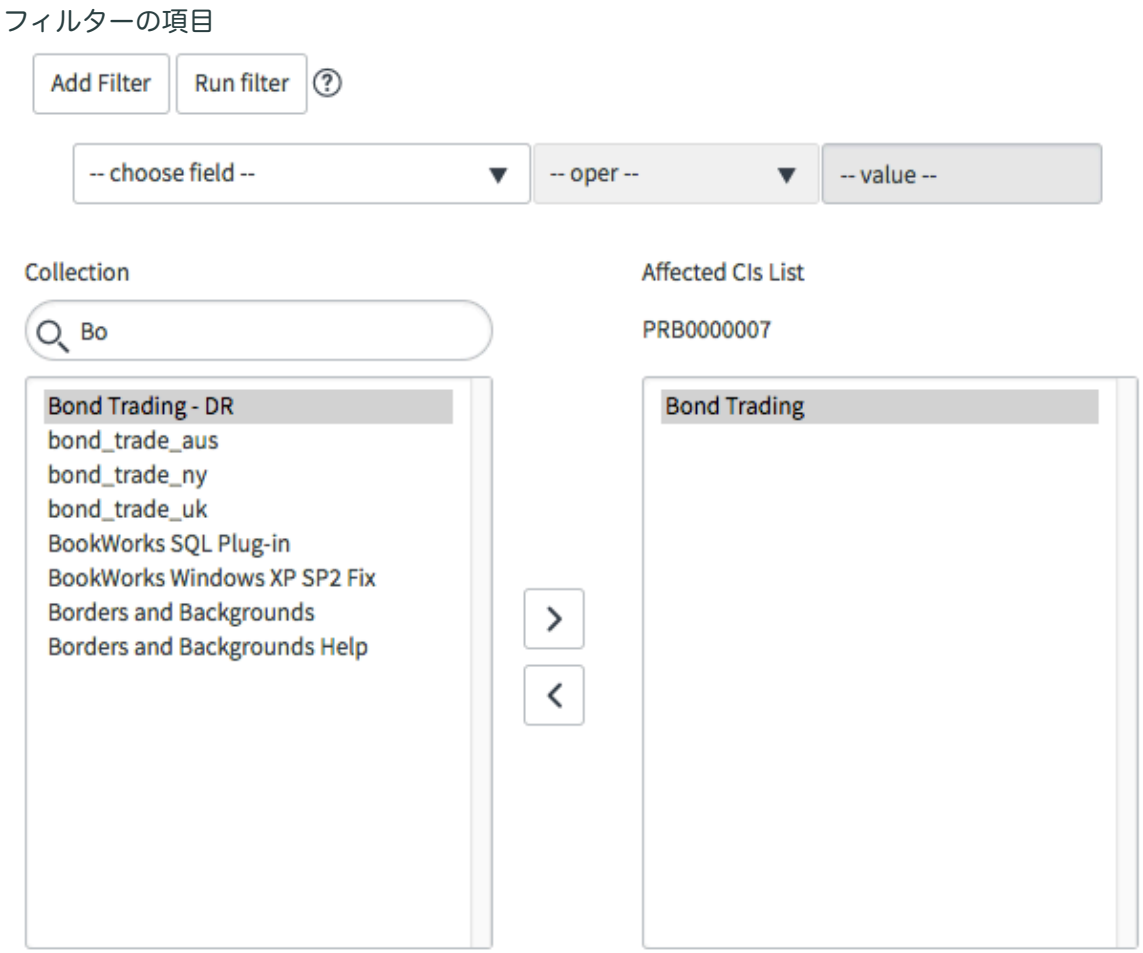
- アイテムを選択に追加するには、左側の利用可能なアイテムをダブルクリックするか、アイテムを選択して追加アイコン (>) をクリックします。
  右側の選択したアイテム列の下部に新しいアイテムが追加されます。
- 選択からアイテムを削除するには、右側のアイテムをダブルクリックするか、アイテムを選択して [削除] アイコン (<) をクリックします。

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

自動翻訳

- 複数の連続するアイテムを選択するには、Shift キーを押しながら最初と最後のアイテムをクリックします。
- 連続していない複数のアイテムを選択するには、Ctrl キー (Mac では Command キー) を押しながら目的のアイテムをクリックします。
- 楽な方法で複数のアイテムを選択するには、Tab キーで各アイテムに移動し、スペースバーを押して各アイテムを選択します。
  矢印キーまたは Tab キーで [追加] ボタンに移動し、リスト間でアイテムを移動します。
- 利用可能なアイテムをフィルタリングするには、条件ビルダーを使用して条件を作成し、[フィルターを実行] をクリックします。
- 利用可能なアイテムを検索するには、[検索] フィールドにテキストを入力します。

  入力すると、利用可能なアイテムのリストがフィルタリングされます。



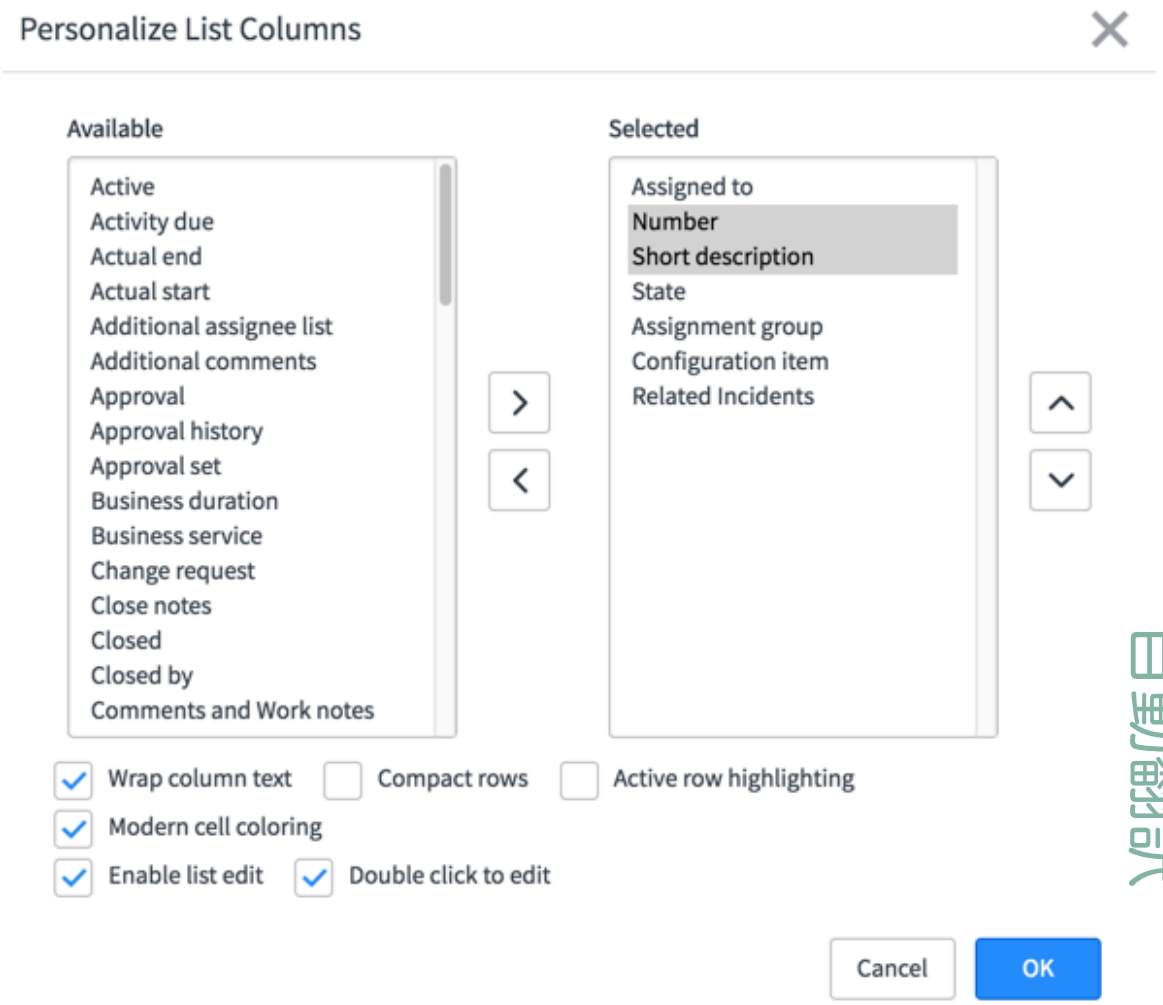
- アイテムの位置を 1 つ移動するには、アイテムを選択して上アイコンまたは下アイコンをクリックします。
- アイテムの位置を複数移動するには、アイテムの上または下の連続するアイテムを選択してから、上アイコンまたは下アイコンをクリックします。この例で、[アサイン先] を選択したアイテムの順序の先頭に移動するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

1. Shift キーを押しながら [簡単な説明] をクリックし、[番号] をクリックします。
2. 下アイコンをクリックします。

アイテムの配置



自動翻訳

関連情報

パーソナルリスト

[利用可能] 列に表示されるリストコレクターアイテムの数を設定する

*glide.xmlhttp.excessive*プロパティを修正して、リストコレクターの「使用可能」**(Available)** 列に表示されるアイテムの数を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. システムプロパティ [sys_properties] テーブルにプロパティを追加します。
2. タイプを整数に変更します。
3. [値] フィールドに数値を入力します。

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

⚠ 警告: デフォルト値は 100 です。100 を大幅に超える数値を選択すると、データがリストコレクターにロードされるため、インスタンスでパフォーマンスの問題が発生する可能性があります。

4. プロパティを保存します。

関連情報

プロパティを追加

アクティビティストリーム

アクティビティストリームは、タスクレコードや サイドバー 会話に表示されるジャーナルフィールド、コメント、作業メモなど、レコードや会話のエントリのリストです。アクティビティストリームは コア UI利用できます。

アクティビティストリームには、次の 3 種類があります。

アクティビティストリームのリスト

現在のリストのすべてのレコードのライブアクティビティ情報をストリーミングします。詳細については、「リストビューのアクティビティストリーム」を参照してください。アイテムをクリックすると、レコードを開かずにレコードアクティビティストリームを開くことができます。

レコードのアクティビティストリーム

アクティビティフォーマッター で構成されたフォームに表示されます。アクティビティをカスタマイズして、このタイプのストリームに含めることができます。

レコードをフォローしてコネクトチャットインターフェイスで表示する場合、会話にはレコードアクティビティストリームと同じ情報が含まれます。[コネクトチャット] ウィンドウに入力されたコメントによって、レコードのアクティビティストリームが更新されます。

ビジュアルタスクボード

現在のタスクボードのすべてのタスクカードのライブアクティビティ情報をストリーミングします。アクティビティストリームのアイテムをクリックすると 、タスクカードが開き、 レコードのアクティビティストリームを表示できます。

添付ファイルと画像

次のアクションを実行すると、アクティビティストリームに添付ファイルと画像を追加してプレビューできます。

- ジャーナルフィールドに画像を貼り付け、インラインテキストを入力します。
- プレビューするには、添付ファイルをクリックします。ダウンロードオプションを使用して、添付ファイルをローカルにダウンロードします。
- アンチウイルススキャンを使用して、添付ファイルによって持ち込まれる可能性のあるウイルス感染から保護します。アップロード後、システムはすべてのファイルを自動的にスキャンしてウイルスを検出します。ファイルが感染している場合、ファイルを表示またはダウンロードすることはできません。

@ メンション

アクティビティストリームで @ 文字を使用してメンションすることで、レコードに誰かの注意を引きます。

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

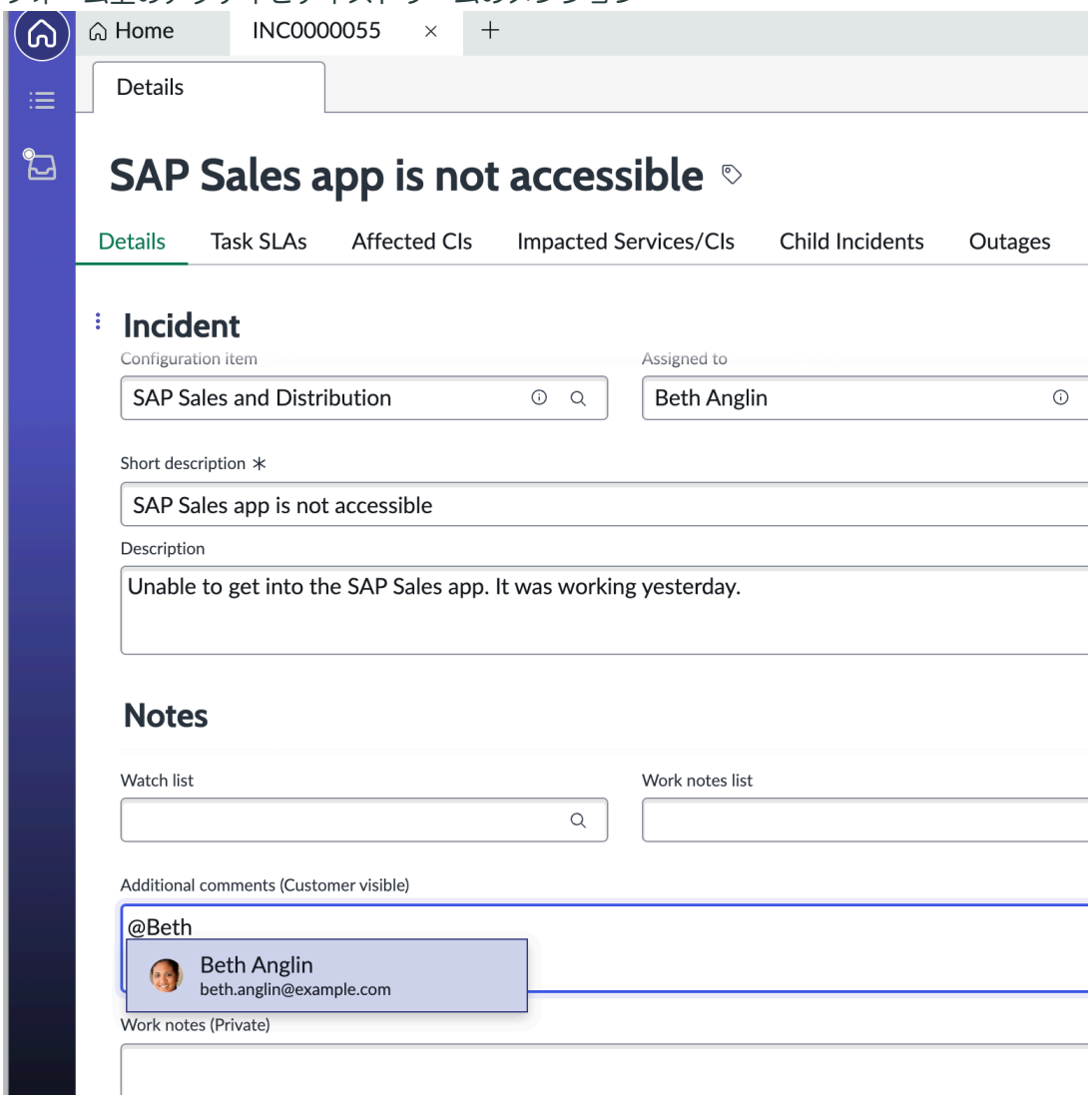
注: @Mention用に送信されたメールは、live_notificationテーブルに対して実行され、親テーブルのジャーナルフィールドには追加されません。

どのユーザーも、次の場所でアクティビティストリームのメンションを使用できます。

- フォームの アクティビティフォーマッター 内 (コア UI のみ)。
- リスト内のレコードの アクティビティストリーム 内。
- ビジュアルタスクボードカードの カード詳細。
- コネクト レコードの会話 中。

他のユーザーをメンションするには、サポートされているアクティビティストリームに @ 文字を入力します。次に、提案リストからユーザーを選択して、インスタンス内の任意のユーザーを選択します。レコードにアクセスできるユーザーと、プレゼンスが有効になっている場合は誰がオンラインかを確認できます。その他のテキストを入力し、アクティビティストリームに投稿します。次の例は、フォーム上の #Mention を示しています。

フォーム上のアクティビティストリームのメンション



デフォルトでは、誰かがあなたをメンションするとメール通知が届きます。この動作を無効にするには、 通知設定 でアクティビティストリーム@Mentionメール通知の登録を解除します。

コネクトが有効になっている場合は、 コネクトでレコードをフォロー しているかどうかに応じて、追加の通知を受信できます。コネクトでフォローしていないレコードで誰かがあなたをメンションした場合、グローバルに有効にした Connect 通知と、アクティビティストリーム@Mentionメー

自動翻訳

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

ル通知が送信されます。コネクトでレコードをフォローすると、レコード会話の 通知設定 に従ってのみ通知を受信します。この場合、メール通知@Mentionアクティビティストリームは送信されません。

> **注:** ユーザーがメンションされるたびに、通知 [live_notification] テーブルにレコードが作成されます。レコードには、通知の生成に必要な情報が保存されます。

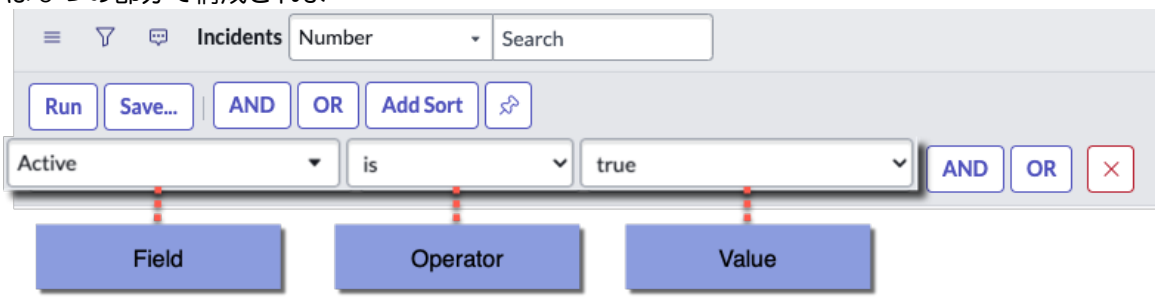
を選択すると、アクティビティストリーム内のメール (自動生成されたメールや連絡メールなど) を除外できます。[投稿の種類] を選択して、アクティビティストリームに表示されるメールや投稿の種類のチェックボックスをオンまたはオフにします。

条件ビルダーを使用して条件ステートメントを作成します。

条件ビルダーを使用すると、コンテキストに基づいて生成される一連のフィールドを使って条件ステートメントを作成できます。条件ビルダーは、フィルターの作成、サーベイの管理、アクセス制御の管理など、多くの操作で使用されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
条件は 3 つの部分で構成されます。



部品	説明
フィールド	テーブルとユーザーのアクセス権に基づく選択リストです。この選択リストには、ドット連結で関連テーブルのフィールドを含めることができます。
演算子	フィールドタイプに基づく選択リスト。たとえば、インシデント [incident] テーブルでは、大なり演算子は **[Active]** フィールドに適用されませんが、**[Priority]** フィールドに適用されます。
値	フィールドタイプに応じた、テキスト入力フィールドまたは選択リスト。たとえば、インシデント [incident] テーブルでは、**[Active]** フィールドには値が **true**、**false**、空の選択リストが表示されますが、**[Short Description]** フィールドにはテキスト入力フィールドが表示されます。

手順

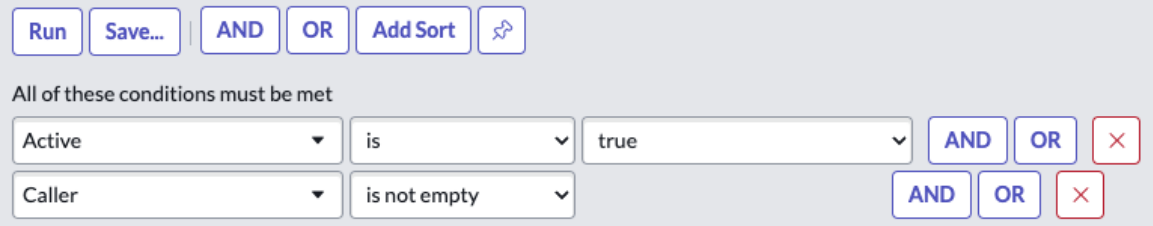
1. 依存条件を追加するには、条件の横にある **[AND]** または **[OR]** を選択します。
2. トップレベルの条件を追加するには、条件の上にある条件ビルダーツールバーで **[AND]** または **[OR]** を選択します

自動翻訳

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

3. 条件を削除するには、条件の横にある削除アイコン (X) を選択します。

リスト **v2** フィルターの **AND** 条件の例



条件ビルダー

条件ビルダーを使用すると、コンテキストに基づいて生成される一連のフィールドを使って条件ステートメントを作成できます。条件ビルダーは、フィルターの作成、サーベイの管理、アクセス制御の管理など、多くの操作で使用されます。

条件ビルダーのフォーマット

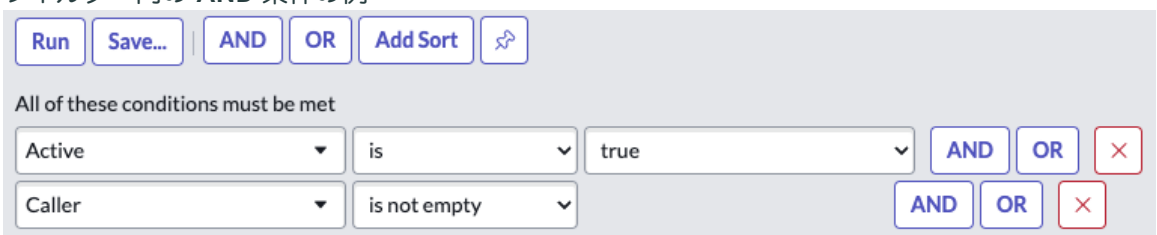
条件は 3 つの部分で構成されます。

- フィールド：テーブルとユーザーのアクセス権に基づく選択リスト。この選択リストには、ドット連結で関連テーブルのフィールドを含めることができます。
- 演算子：フィールドタイプに基づく選択リスト。たとえば、インシデント [incident] テーブルでは、大なり演算子は [アクティブ] フィールドには適用されませんが、[優先度] フィールドには適用されます。
- 値：フィールドタイプに応じた、テキスト入力フィールドまたは選択リスト。たとえば、インシデント [incident] テーブルでは、[アクティブ] フィールドには値が **true**、**false**、空 の選択リストが表示されますが、[簡単な説明] フィールドにはテキスト入力フィールドが表示されます。

条件ビルダーのアクション

条件の横にある **[AND]** または **[OR]** をクリックすると、依存条件を追加できます。条件の上にある条件ビルダーツールバーで **[AND]** または **[OR]** をクリックすると、トップレベルの条件を追加できます。条件の横にある削除アイコン ([X]) をクリックすると、条件を削除できます。

フィルター内の **AND** 条件の例



スクリプト化されたフィルターの例については、KB 記事「 レポートでの動的 JavaScript フィルターの作成 」を参照してください。

関連情報

- OR 条件
- フィルター
- 関連テーブルのデータへのドット連結

自動翻訳

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

空のフィールドでのフィルタリング

ほとんどのフィルター操作は、結果セットに空のフィールドを返しません。初期フィルター条件に一致するレコードに加えて、空のフィールド値を持つレコードを表示するフィルターを作成できます。

このタスクについて

たとえば、ハードウェアグループにアサインされているすべてのレコードを表示するときに、 空の [アサイン先グループ] フィールドを持つレコードを含めるには、次の手順を実行します。

手順

1. フィルター条件 **[Assignment group] [is] [Hardware]** を作成します。

   注: この条件では、[アサイン先グループ] フィールドが空のレコードは返されません。

2. 元のフィルター条件の横にある **[OR**] をクリックします。
3. [アサイン先グループ] [空] の別のフィルター条件を作成します。
4. フィルターを実行します。

日付/時刻フィールドの値

タスクレコードの [作成日時] フィールドなど、日付/時刻タイプのフィールドをフィルタリングすると、[今日]、[今週]、[過去 **3** か月] など、いくつかの時間関連のオプションを使用できます。

たとえば、6 月 1 日の 12:00 に、ニューヨークのユーザーが [本日作成] 条件を使用してインシデントのリストをフィルタリングしたとします。結果のリストには、過去 12 時間 (6 月 1 日の午前 0 時 (00:00:00) からユーザーの現在の正午 (12:00:00) まで) に作成されたすべてのインシデントが表示されます。 [今週] のフィルターは、前の月曜日の深夜から現在の日時までに作成されたインシデントを返します。

過去 **3** か月間のフィルターは、3 か月前の月の 1 日の午前 0 時から現在の日時までのインシデントを返します。たとえば、4 月 15 日に [過去 **3** か月間] フィルターを選択した場合、結果には 1 月 1 日から 4 月 15 日までに作成されたレコードが表示されます。過去 **12** か月間のフィルターは、1 月から 1 月までの結果を返します。

[先週] のフィルターは、前週の日曜日の深夜から次の日曜日の深夜までのインシデントを返します。現在までは含みません。たとえば、8 月 17 日木曜日に [先週] フィルターを選択した場合、結果には 8 月 6 日 (日) から 8 月 13 日 (日) までに作成されたレコードが表示されます。

[時刻または前] および [時刻] または [後] フィルターでは、午前 0 時を開始点または終了点として使用します。たとえば、[昨日] 以降に作成されたインシデントのリストをフィルタリングすると、結果のリストには昨日午前 0 時以降に作成されたすべてのインシデントが表示されます。[先週] 以前に作成されたインシデントのリストを 8 月 7 日木曜日にフィルタリングすると、結果のリストには、先週の終わりである 8 月 3 日日曜日の午前 0 時以前に作成されたすべてのインシデントが表示されます。

日付/時刻フィールドで利用可能な演算子と値

ここにリストされている演算子と値を使用して、日付/時刻フィールドをフィルタリングできます。

日付/時刻フィールドで利用可能な演算子

オペレーター	定義	例
後	指定された期間後のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [次の月] [後] のフィルターを実行すると、6 月 1 日以降のレコードが返されます。

自動翻訳

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

日付/時刻フィールドで利用可能な演算子 (続く)

オペレーター	定義	例
次の値以後	指定された期間内およびその後のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日のフィルター実行 [以降] [翌月] では、5 月 1 日以降のレコードが返されます。
次の値以前	指定された期間内およびそれ以前のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [その前] [翌月] のフィルターを実行すると、5 月 31 日以前のレコードが返されます。
前	指定された期間より前のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [前] [翌月] のフィルターを実行すると、5 月 1 日より前のレコードが返されます。
次の間	指定された日付までのレコードを返します。	2018 年 **4** 月 18 日 (00:00:00) から 2018 年 4 月 19 日 (23:59:59) までのフィルターを実行すると、2 つの日付またはその間のレコードが返されます。
すべての値	指定されたフィールドの値が空のレコードを含む、すべてのレコードを返します。	**[Created] [is anything]** でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、すべてのインシデントを返します。
次のフィールド値と異なる (!=)	別のフィールドとは異なる期間内のレコードを返します。	[作成済み] [異なる] [年] と [クローズ済み] で フィルタリングされたインシデントレコードのリストは、[作成済み] フィールドと [クローズ済み] フィールドの値が異なる年であるレコードを返します。
(空) である	指定されたフィールドに値がないレコードを返します。	クローズ済み [は空] でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、[クローズ済み] フィールドに値がないレコードを返します。
次の値より小さい	フィールドが別のフィールドと比較して指定された期間内にあるレコードを返します。	[クローズ済み] [次の値未満] **[2]** [時間] [後] [作成済み] でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、[クローズ済み] の値が [作成済み] の値から 2 時間以内の結果を返します。
次の値より大きい	あるフィールドが別のフィールドと比較して指定された期間を超えているレコードを返します。	[クローズ済み] [次の値を超える] **[2]** [時間] [後] [作成済み] でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、[クローズ済み] の値が [作成済み] の値より 2 時間以上後にある結果を返します。
(空) でない	指定されたフィールドに値があるレコードを返します。	[クローズ済み] [空でない] でフィルタリングされたインシデントレコードのリストは、[クローズ済み] フィールドの値が含まれている結果を返します。
次のフィールド値に等しい (=)	2 つのフィールドが指定された期間を共有するレコードを返します。	[**Created] [is same] [hour] as [Closed]** で フィルタリングされたインシデントのリストは、レコードの **[Created]** フィールドと **[Closed]** フィールドが同じ時間内にあるレコードを返します。
次の値と異なる (!=)	指定された値と一致しないレコードを返します。	**[not on] [Today]** のフィルターは、現在の日付と一致しないレコードを返します。
次の値と一致	指定された値のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [今日] フィルターを実行すると、4 月 18 日以降のレコードが返されます。

自動翻訳

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

日付/時刻フィールドで利用可能な演算子 (続く)

オペレーター	定義	例
次の条件に関連する	現在時刻の前または後の指定された期間のレコードを返します。	[**Created] [relative] [before] [5] [minutes] [ago]** run at 12:00:00 でフィルターを実行すると、同じ日付の 11:55:00 より前のレコードが返されます。
傾向	指定された時刻、曜日、週、月、四半期、または年のレコードを返します。	**[Created] [trend] [Monday]** のフィルターは、[作成日] が月曜日のレコードを返します。

日付/時刻フィールドで利用可能な値

Value (値)	定義	例
現在の時間/分	現在の時間または分に一致するレコードを返します	4 月 18 日 (12:02:00 **)** に [現在の時間] でフィルターを実行すると、4 月 18 日 (12:00:00) から 4 月 18 日 (12:59:59) までのレコードが返されます
過去 **n** 分/時間/日/週/月/四半期/年	以前に選択した期間内のレコードを、その期間の開始から開始して返します。	4 月 18 日に [過去 **3** か月間] のフィルターを実行すると、1 月 1 日から 4 月 18 日までのレコードが返されます。 **注:** [年] は 1 月から 1 月までの結果を返します。
今後 **n** 週間/月/四半期/年	次に選択した期間内のレコードを返します。これには、その期間の終わりまでの値を持つレコードが含まれます。	2018 年 4 月 18 日に [来年] フィルターを実行すると、4 月 18 日以降の 2019 年の日付を含む、2019 年の日付を含むすべてのレコードが返されます。
1 年前	1 年前の現在時刻から今月の末日までのレコードを返します	2018 年 4 月 18 日 (12:00:00 **)** に **[1** 年前] のフィルターを実行すると、2017 年 4 月 18 日 (12:00:00) から 4 月 30 日 (23:59:59) までのレコードが返されます
今週/月/四半期/年	現在選択されている期間のレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [今週] フィルターを実行すると、4 月 15 日 (00:00:00) から 4 月 21 日 (23:59:59) までのレコードが返されます
今日	当日の午前 0 時から翌日の午前 0 時までのレコードを返します	2018 年 4 月 18 日に [今日] のフィルターを実行すると、4 月 18 日 (00:00:00) から 4 月 18 日 (23:59:59) までのレコードが返されます
明日	午前 0 時 (00:00:00) から現在時刻までのレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [明日] フィルターを実行すると、4 月 19 日 (00:00:00) から 4 月 19 日 (23:59:59) までのレコードが返されます
昨日	前日の午前 0 時から当日の午前 0 時までのレコードを返します。	2018 年 4 月 18 日に [昨日] のフィルターを実行すると、4 月 17 日 (00:00:00) から 4 月 17 日 (23:59:59) までのレコードが返されます

フィールド値の比較

フィールドの比較により、ユーザーは条件ビルダーで演算子を使用して、同じテーブルまたは関連するテーブルのフィールド間の等価性を評価できます。

自動翻訳

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

また、日付タイプのフィールドを比較して、値が互いに特定の範囲内にあるかどうかを判断することもできます。たとえば、タスクの開始予定日と開始実績日を比較することができます。リストビューでフィールド比較を使用して、レポートを生成できます。

フィールド比較の主な機能は、レコードまたは関連レコードの 2 つのフィールドの値が同一であるかどうかを評価することです。たとえば、[発信者] フィールドが [クローズ担当者] フィールドと同じユーザーレコードを参照するすべてのインシデントを表示するフィルターを作成できます。

利用可能な演算子

フィールド比較には、フィールド値を比較するためのいくつかのフィルター演算子が用意されています。

- [同じ] 2 つのフィールド値が同じ場合、true と評価されます。
- [異なる] 2 つのフィールド値が同じでない場合、true と評価されます。
- [次の値未満] 2 つの日付値がユーザー定義範囲内にある場合、true と評価されます。
- [次の値を超える] 2 つの日付値が互いのユーザー定義範囲内にない場合、true と評価されます。

選択リスト値の比較

フィールドの比較では、ラベル値ではなく、選択リストのディクショナリ値フィールドが比較されます。たとえば、高優先度のインシデントの優先度の値は **1** ではなく **1**です。選択肢の [値] を見つけるには、フィールドラベルを右クリックして [ディクショナリを構成] を選択します。[選択肢] 関連リストには、各選択肢 の値 が表示されます。

空のフィールドの比較

デフォルトでは、ほとんどのフィルター操作は結果セットに空のフィールドを返しません。空のフィールドを持つレコードを結果セットに含めるには、演算子 **[is empty]** を使用して左オペランドのフィルター条件を追加します。詳細については、「空のフィールドでのフィルタリング」を参照してください。

演算子とオペランドの使用

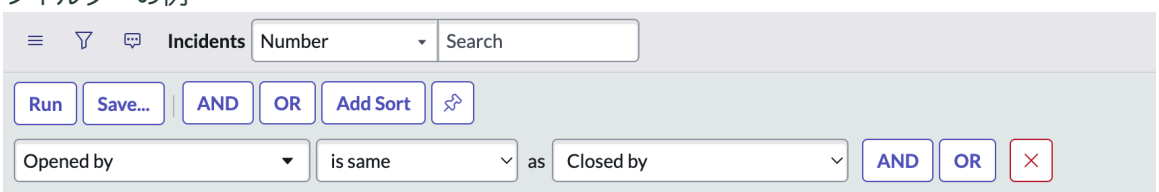
フィールドを比較する場合、比較される 2 つのフィールドは左オペランドと右オペランドと呼ばれます。左側のオペランドで選択したフィールドのタイプと選択した演算子によって、使用可能な右側のオペランドが決まります。**[is same]** または **[is different]** 演算子を使用する場合、右側のオペランドの選択肢には、左側のオペランドと同じフィールドタイプ (文字列や整数など) のフィールドのみが含まれます。

たとえば、左オペランドが **[Opened by]** でオペレーターが **[is same]** のタスク [task] テーブルのフィルターでは、右オペランドの **[Closed by]** フィールドなどのユーザー参照フィールドのみを選択できます。

[次の値を超える] 演算子と [次の値より小さい] 演算子は、日付タイプのフィールドでのみ使用できます。

このフィルター例では、レコードを開いたユーザーがレコードを閉じたレコードを返します。

フィルターの例



自動翻訳

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

比較可能なフィールド

フィールド比較は、複数のフィールドの比較をサポートしています。比較可能なフィールドには、次のタイプがあります。

- 文字列、選択肢、整数、およびブーリアンフィールド:両方の値が一致する場合は true を返します。
- 参照フィールド:両方の参照フィールドが同じレコードを参照している場合は true を返します。
- 日付と時刻のフィールド:時間、日、週、月、四半期、または年に基づいて日付値を一致させることができます。また、2 つの日付が互いに特定の範囲内にあるかどうかを評価することもできます。

注: フィールド比較は、ジャーナル、キーワード、スクリプト、期間、リスト、または HTML フィールドをサポートしていません。

日付を比較中

日付比較では、時刻や 1 か月以内の日付など、日付の 2 つの要素間の等価性を評価できます。また、2 つの日付が互いに特定の範囲内にあるかどうかを評価することもできます。

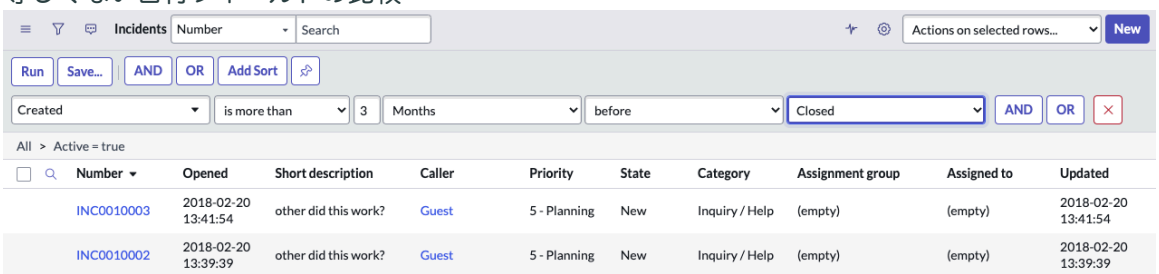
日付の比較は、アクティブなユーザーのタイムゾーンに基づきます。たとえば、PST タイムゾーンのユーザーとして、[作成済み] [は同じ] [日] のフィルターを [クローズ済み] とした場合、午前 6 時 PST に作成され、午後 3:00 PST にクローズされたインシデントは、両方の時刻が同じ日内にあるため、true と評価されます。ただし、GMT タイムゾーンのユーザーには、このフィルター例に応答してこの同じインシデントレコードは表示されません。GMTでは、これらの時刻は同じ日付ではありません。

範囲内で等しくない日付 日付値の等価性を評価 評価することができます。

範囲内の等しくない日付を評価

2 つの日付が互いに特定の範囲内にあるかどうかを評価することで、等しくない日付フィールドの値を比較できます。たとえば、[作成日] [は次の値を超える] **[3]** [月] [クローズ前] のフィルターを作成して、クローズの少なくとも 3 か月前に作成されたすべてのレコードを表示できます。指定する数値 (例の値 **3** など) は、2 桁以下の整数である必要があります。99 単位を超える差を評価する場合は、[日] ではなく [月] など、より詳細でない時間単位を選択します。

等しくない日付フィールドの比較



選択肢フィールド日付比較の選択肢

選択肢フィールド	日付比較の選択肢
オペレーター	次の値より大きい、次の値未満
時間の単位	時間、日、週、月、四半期、年
日付の相対位置	before、after、before or after

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

自動翻訳

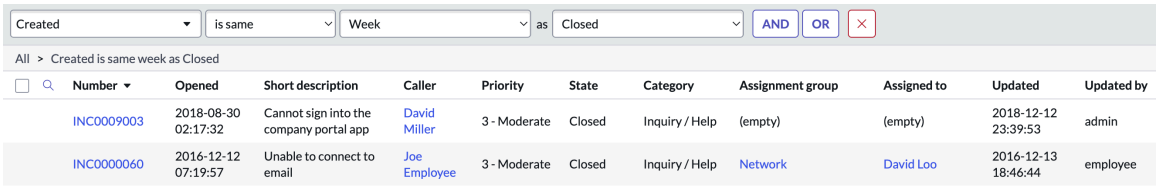
日付値の等価性を評価

日付比較では、いくつかの日付増分の 1 つの一致が評価されます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
粒度は、時間、日、週、月、四半期、または年に指定できます。たとえば、[**Created on] [is same] [Week] as [Closed]** という フィルターは、オープンされたのと同じ週にクローズされたレコードを返します。このタイプのフィルターを実行するときは、追加のフィルター条件に [作成済み] [は同じ] [年] を [クローズ済み] として 指定して、クローズされる 1 年前に作成されたレコードを削除してください。

日付フィールドの比較



手順

1. 条件ビルダーで、新しい条件を作成します。
2. 左側のオペランド選択リストから日付フィールドを選択します。
3. 演算子選択リストから [同じ] または [異なる] を選択します。
   追加の選択リストが表示されます。
4. 日付範囲選択リストから粒度を選択します。

日付範囲の説明

Date Range (日付範囲)	説明
時間	時刻でフィルターします。
曜日	日付ではなく、日付でフィルターします。たとえば、1 of August の [日] の値は [9 月の 1] の [日] の値と一致します。
週	年の週でフィルターします。ServiceNow では、フィールド比較のために週を日曜日から土曜日までと定義しています。
月	月でフィルターします。たとえば、12 月内の日付を指定すると、その年の 12 か月が返されます。
四半期	年の四半期でフィルターします。
年	年でフィルターします。

5. 右側のオペランド選択リストから別の日付フィールドを選択します。
6. [**Run** (実行)] をクリックします。

フィルターとクエリに使用できる演算子

システムには、フィルター、条件ビルダー、およびエンコードクエリで使用する一連の演算子が用意されています。フィールドのデータタイプによって、使用できる演算子が決まります。

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

条件ビルダーで利用可能な演算子

条件ビルダーで利用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
AND	[Active][次の値に等しい][True][AND][呼び出し元][空ではない]	^	active=true^Caller	次の両方を含むすべてのレコード： • [アクティブ] フィールドが **[True]** • [呼び出し元] フィールドに任意の値を指定
OR 条件	[簡単な説明][空][OR][説明][空]	^OR	short_descriptionISEMPTY^ORdescriptionISEMPTY	次の両方を含むすべてのレコード： • [簡単な説明] フィールドに値がない • [説明] フィールドに値がない
OR フィルター	これらすべての条件を満たす必要があります [簡単な説明][空] または、これらすべての条件を満たす必要があります [説明][空ではない]	^NQ 新規クエリ	short_descriptionISEMPTY^NQdescriptionISNOTEMPTY	次の両方を含むすべてのレコード： • [簡単な説明] フィールドに値がない • [説明] フィールドに値がない

文字列フィールドで使用可能な演算子

文字列フィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次で始まる	[簡単な説明][次の値で始まる][SAP]	STARTSWITH	short_descriptionSTARTSWITHSAP	[簡単な説明] フィールドの値の先頭に文字「SAP」が表示されているすべてのレコード。
次の値で終わる	[簡単な説明][次の値で終わる][outage]	• パーセンテージ • ENDSWITH	short_descriptionENDSWITHoutage	[簡単な説明]フィールドの値の末尾に文字列「機能停止」が表

自動翻訳

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

文字列フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				示されるすべてのレコード。
次の値を含む	[簡単な説明] [次の値を含む] [SAP]	• * • LIKE	short_descriptionLIKESAP	[簡単な説明]フィールドの値に「SAP」という文字が含まれるすべてのレコード。
次の値を含まない	[簡単な説明][次の値を含まない] [SAP]	• !* • NOT LIKE	short_descriptionNOT LIKESAP	[簡単な説明]フィールドの値に「SAP」という文字が含まれていないすべてのレコード。
次の値に等しい (=)	[簡単な説明] [次の値に等しい][Network storage unavailable]	=	short_description=Network storage unavailable	[簡単な説明] に「ネットワークストレージを利用できません」以外の説明がないすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[簡単な説明] [次の値と異なる][Network storage unavailable]	!=	short_description!=Network storage unavailable	[簡単な説明]フィールドの値が「ネットワークストレージを利用できません」以外のすべてのレコード。
は (空) である	[簡単な説明][空]	ISEMPTY	short_descriptionISEMPTY	[簡単な説明]フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[簡単な説明][空ではない]	ISNOTEMPTY	short_descriptionISNOTEMPTY	[簡単な説明]フィールドに値があるすべてのレコード。
は何でも	[簡単な説明][is anything]	ANYTHING	short_descriptionANYTHING	[簡単な説明]フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • 任意の値 • empty • NULL
はフィールド値が空白	[簡単な説明][空文字列]	EMPTYSTRING	short_descriptionEMPTYSTRING	[簡単な説明]フィールドに値がないすべてのレコード。

自動翻訳

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

文字列フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値以下	[簡単な説明][は次の値以下][s]	<=	short_descriptionlt;=s	[簡単な説明] フィールドの文字列が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 最初の文字が「a」と「s」の間の任意の文字である • 正確な値が「s」である
は次の値以上 (<=)	[簡単な説明][次の値以上][s]	>=	short_description>=s	[簡単な説明] フィールドの文字列が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 最初の文字が「s」と「z」の間の任意の文字である • 正確な値が「s」である
次の間	[簡単な説明][は次の間][q] と [t]	BETWEEN	short_descriptionBETWEENq@t	[簡単な説明] フィールドの最初の文字が「q」、「r」、「s」、または「t」であるすべてのレコード。
は次のフィールド値に等しい (=)	[簡単な説明] は [説明] と [等しい]	SAMEAS	short_descriptionSAMEASdescription	[簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[簡単な説明][次の値と異なる] from [Description]	NSAMEAS	short_descriptionNSAMEASdescription	[簡単な説明] フィールドと [説明] フィールドに異なる値が存在するすべてのレコード。

自動翻訳

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

参照フィールドで使用可能な演算子

参照フィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[呼び出し元][次の値に等しい][Don Goodliffe]	=	caller_id=9ee1b13dc6112270[illegible]9d0efdb69cd0	[呼び出し元] Don Goodliffe しかないすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[呼び出し元][次の値と異なる][Don Goodliffe]	!=	caller_id!=9ee1b13dc6112270[illegible]9d0efdb69cd0	[呼び出し元] Goodliffe 以外のユーザーレコードが入力されているすべてのレコード。
は (空) である	[呼び出し元][is empty]	ISEMPTY	caller_idISEMPTY	[呼び出し元] フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[呼び出し元][is not empty]	ISNOTEMPTY	caller_idISNOTEMPTY	[呼び出し元] フィールドに値があるすべてのレコード。
次で始まる	[呼び出し元][次の値で始まる][Don]	STARTSWITH	caller_idSTARTSWITHDon	[呼び出し元] フィールド内の、名前が「Don」で始まるすべてのレコード。
次の値で終わる	[呼び出し元][次の値で終わる][liffe]	• パーセンテージ • ENDSWITH	caller_idENDSWITHliffe	[呼び出し元] フィールド内の、名前の末尾が「liffe」であるすべてのレコード。
次の値を含む	[呼び出し元][次の値を含む][on]	• * • LIKE	caller_idLIKEon	[呼び出し元] フィールド内の名前のどこかに「on」という文字が含まれるすべてのレコード。
次の値を含まない	[呼び出し元][は次の値を含まない][on]	• !* • NOTLIKE	caller_idNOT LIKEon	[呼び出し元] フィールド内の名前のどこにも「on」という文字が含まれていないすべてのレコード。
は何でも	[呼び出し元][は何でも]	ANYTHING	caller_idANYTHING	[呼び出し元] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。

自動翻訳

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

参照フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				• 任意の値 • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[呼び出し元] は [担当者] と [等しい]	SAMEAS	caller_idSAMEASassigned_to	[呼び出し元] および [担当者] フィールドで同じユーザーレコードが参照されているすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[呼び出し元]は[担当者]と[異なる]	NSAMEAS	caller_idNSAMEASassigned_to	[呼び出し元] および [担当者] フィールドのユーザーレコードが一致しないすべてのレコード。
はフィールド値が空白	[呼び出し元][is empty string]	EMPTYSTRING	caller_idEMPTYSTRING	[呼び出し元] フィールドに値がないすべてのレコード。
次の条件に一致	[呼び出し元][is (dynamic)][Me]	DYNAMIC	caller_idDYNAMIC54635e7a5[illegible]00a9ad25f2f2b47	[呼び出し元] フィールドに入力されているすべてのレコード。
階層にある	[マネージャー][階層にある][Don Goodliffe] から始まる [組織階層] これは [含まれる]	IN_HIERARCHY	managerIN_HIERARCHY[illegible]3f5d2505bd0bd88	マネージャーが Don Goodliffe または Don Goodliffe に報告するユーザーである組織階層内のすべてのレコード。
階層にある (動的)	[マネージャー][階層内にある (動的)][包含済み] である [自分] から始まる [組織階層]	IN_HIERARCHY_DYNAMIC	managerIN_HIERARCHY_DYNAMIC[illegible]fad0fa0f93f5d250	マネージャーが自分または自分の直属のユーザーである組織階層内のすべてのレコード。

自動翻訳

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

参照フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				注: この演算子を使用する前に、同じテーブル内の関連レコード間にレコード階層を確立する必要があります。「階層クエリのビルド」を参照してください。

注: すべての参照タイプですべての演算子を使用できるわけではありません。選択した参照によっては、より短い演算子のリストが表示される場合があります。

文字列を含む選択肢フィールドで使用できる演算子

文字列を含む選択肢フィールドで使用できる演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[サブカテゴリ] [次の値に等しい] [Email]	=	subcategory=ema	[サブカテゴリ] が **[Email]** しかないすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[サブカテゴリ] [次の値と異なる] [Email]	!=	subcategory!=email	[サブカテゴリ] フィールドに **[Email]** 以外の値が入力されているすべてのレコード。
は次の値のいずれか	[サブカテゴリ] [次の値のいずれか][DB2, MS SQL Server, Oracle]	IN	subcategoryINdb2,sql server,oracle	[サブカテゴリ] フィールドに次のいずれかの値が入力されているすべてのレコード。 • DB2 • MS SQL Server • Oracle
は次の値のいずれでもない	[サブカテゴリ] [次の値のいずれでもない][DB2,	NOT IN	subcategoryNOT INdb2,sql server,oracle	[サブカテゴリ] フィールドに次の値以外の値が入力

自動翻訳

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

文字列を含む選択肢フィールドで使用できる演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
	MS SQL Server, Oracle]			されているすべてのレコード。 • DB2 • MS SQL Server • Oracle
次の値を含む	[サブカテゴリ][次の値を含む][Em]	LIKE	subcategoryLIKEem	[サブカテゴリ] フィールドの値に「Em」という文字が含まれるすべてのレコード。
次で始まる	[サブカテゴリ][次の値で始まる][Em]	STARTSWITH	subcategorySTARTSWITHem	[サブカテゴリ] フィールドの値の先頭に「Em」という文字があるすべてのレコード。
次の値で終わる	[サブカテゴリ][次の値で終わる][il]	• パーセンテージ • ENDSWITH	subcategoryENDSWITHil	[サブカテゴリ] フィールドの値の末尾に「il」という文字があるすべてのレコード。
次の値を含まない	[サブカテゴリ][次の値を含まない][Em]	NOT LIKE	subcategoryNOT LIKEem	[サブカテゴリ] フィールドの値に「Em」という文字が含まれていないすべてのレコード。
は何でも	[サブカテゴリ][何でも]	ANYTHING	subcategoryANYTHING	[サブカテゴリ] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • 任意の値 • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[サブカテゴリ]は[カテゴリ]に[等しい]	SAMEAS	subcategorySAMEAScategory	[サブカテゴリ] フィールドと [カテゴリ] フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[サブカテゴリ]は[カテゴリ]と[異なる]	NSAMEAS	subcategoryNSAMEAScategory	[サブカテゴリ] フィールドと [カテゴリ] フィールドに異なる値が存

自動翻訳

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

文字列を含む選択肢フィールドで使用できる演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				在するすべてのレコード。

整数を含む選択肢フィールドで使用できる演算子

整数を含む選択肢フィールドで使用できる演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[影響][次の値に等しい][1 - High]	=	impact=1	[影響] フィールドの値が **[1 - High]** 以外のすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[影響][次の値と異なる][1 - High]	!=	impact!=1	[影響] フィールドの値が **[1 - High]** 以外のすべてのレコード。
は次の値のいずれか	[影響][次の値のいずれか][1 - High, 2 - Medium]	IN	impactIN1,2	[影響] フィールドに次のいずれかの値が入力されているすべてのレコード。 • **1 - High** • **2 - Medium**
は次の値のいずれでもない	[影響][次の値のいずれでもない][1 - High, 2 - Medium]	NOT IN	impactNOT IN1,2	[影響] フィールドに次の値以外の値が入力されているすべてのレコード。 • **1 - High** • **2 - Medium**
は (空) である	[影響][空]	EMPTY	impactISEMPTY	[影響] フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[影響][[空ではない]	NOTEMPTY	impactISNOTEMPTY	[影響] フィールドに何らかの値があるすべてのレコード。
は次の値未満 (<)	[影響][次の値未満][2 - Medium]	<	impact<2	[影響] フィールドの値が **[1 - High]** であるすべてのレコード。

自動翻訳

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

整数を含む選択肢フィールドで使用できる演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次の値を超える (>)	[影響][次の値を超える][2 - Medium]	>	impact>2	[影響] フィールドの値が **[3 - Low]** であるすべてのレコード
次の値以下	[影響][次の値以下][2 - Medium]	<=	impact<=2	[影響] フィールドの値が **[1 - High]** または **[2 - Medium]** であるすべてのレコード。
は次の値以上 (<=)	[影響][次の値以上][2 - Medium]	>=	impact>=2	[影響] フィールドの値が **[2 - Medium]** または **[3 - Low]** であるすべてのレコード
次の間	[影響][between][1 - High] and [3 - Low]	BETWEEN	impactBETWEEN1@[影響]	[影響] フィールドに次のいずれかの値があるすべてのレコード。 • **1 - High** • **2 - Medium** • **3 - Low** 。
は何でも	[影響] [は何か]	ANYTHING	impactANYTHING	[影響] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • 任意の値 • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[影響][次の値に等しい] and [Urgency]	SAMEAS	impactSAMEASurgency	[影響] フィールドと [緊急度] フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[影響度] [異なる] from [緊急度]	NSAMEAS	impactNSAMEASurgency	[影響] フィールドと [緊急度] フィールドに異なる値が存在するすべてのレコード。

注: 条件ビルダーの整数フィールドでは、「次の値以下 (<=)」および「次の値以上 (>=)」の演算子はサポートされていません。その代わりにスクリプト化された条件を使用します。

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

自動翻訳

日付と時刻のフィールドで使用可能な演算子

日付と時刻のフィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次の値と一致	[SLA 期限][は次の値と一致][今日]	ONToday	sla_dueONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)@javascript:gs.daysAgoEnd(0)	[SLA 期限] フィールドの値が今日の日付と一致するすべてのレコード。
は次の値と異なる (!=)	[SLA 期限][は次の値と異なる][今日]	NOTONToday	sla_dueNOTONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)@javascript:gs.daysAgoEnd(0)	[SLA 期限] フィールドの値が今日以外の日付であるすべてのレコード。
before	[SLA 期限][before][今日]	<	sla_due<javascript:gs.daysAgoStart(0)	[SLA 期限] フィールドの値が今日よりも前の日付であるすべてのレコード。
は次の値以前	[SLA 期限][は次の値以前][今日]	<=	sla_due<=javascript:gs.daysAgoEnd(0)	[SLA 期限] フィールドの値が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 今日より前の日付 • 今日
トランザクションの後	[SLA 期限][よりも後][今日]	>	sla_due>javascript:gs.daysAgoEnd(0)	[SLA 期限] フィールドの値が今日よりも後の日付であるすべてのレコード。
は次の値以後	[SLA 期限][は次の値以後][今日]	>=	sla_due>=javascript:gs.daysAgoStart(0)	[SLA 期限] フィールドの日付の値が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 今日 • 今日より後の日付
次の間	[SLA 期限][次の間][昨日] and [今日]	BETWEEN	sla_dueBETWEENjavascript:gs.daysAgoStart(1)@javascript:gs.daysAgoEnd(0)	[SLA 期限] フィールドの値が昨日または今日の日付であるすべてのレコード。
傾向 (次の値以後)	[SLA 期限][傾向][は次の値以後][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMjavascript:gs.datePart('d	[SLA 期限] フィールドの日付が日曜日以外の曜日であ

自動翻訳

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

日付と時刻のフィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				るすべてのレコード。
傾向 (次の値以前)	[SLA 期限][傾向][は次の値以前][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPART	**[SLA 期限]** フィールドの日付が日曜日または月曜日であるすべてのレコード。
傾向 (次の後)	[SLA 期限][傾向][は次の後][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPART	**[SLA 期限]** フィールドの日付が日曜日と月曜日以外の曜日であるすべてのレコード。
傾向 (次の前)	[SLA 期限][傾向][次の前][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPART	**[SLA 期限]** フィールドの日付が日曜日であるすべてのレコード。
傾向 (次と一致)	[SLA 期限][傾向][次の値と一致][月曜日]	DATEPART	sla_dueDATEPART	**[SLA 期限]** フィールドの日付が月曜日であるすべてのレコード。
相対 (次の後)	[SLA 期限][相対][次の後][1][時間][前]	RELATIVEGT	sla_dueRELATIVEGT	**[SLA 期限]** フィールドの時刻からクエリを入力した時刻までの時間が 1 時間以内であるすべてのレコード。
相対 (次の前)	[SLA 期限][相対][次の前][1][時間][前]	RELATIVELT	sla_dueRELATIVELT	**[SLA 期限]** フィールドの時刻からクエリを入力した時刻までの時間が 1 時間未満であるすべてのレコード。
は (空) である	[SLA 期限][空]	ISEMPTY	sla_dueISEMPTY	**[SLA 期限]** フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[SLA 期限][[空ではない]	ISNOTEMPTY	sla_dueISNOTEMPTY	**[SLA 期限]** に任意の値が入っているすべてのレコード。
は何でも	[SLA 期限][何でも]	ANYTHING	sla_dueANYTHING	**[SLA 期限]** フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。

自動翻訳

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

日付と時刻のフィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				• 任意の値 • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[SLA due][次の値に等しい] and [Activity due]	SAMEAS	sla_dueSAMEASactivity_due	[SLA 期限] フィールドと [アクティビティ期限] フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[SLA 期限][は異なる] and [期限]	NSAMEAS	sla_dueNSAMEASactivity_due@today	[SLA 期限] フィールドと [アクティビティ期限] フィールドに異なる値が存在するすべてのレコード。
は次の値より大きい	[SLA 期限][は次の値より大きい][1][日数][前][アクティビティ期限]	MORETHAN	sla_dueMORETHAN1@day@before@activity_due	[SLA 期限] フィールドの日付の値が [アクティビティ期限] フィールドの日付よりも 2 日以上前であるすべてのレコード。
は次の値より小さい	[SLA 期限][は次の値より小さい][1][日数][前][アクティビティ期限]	LESSTHAN	sla_dueLESSTHAN3@day@before@activity_due	[SLA 期限] フィールドの日付の値から [アクティビティ期限] フィールドの日付までの日数が 3 日以内であるすべてのレコード。

数値フィールドで使用可能な演算子

数値フィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[再アサイン回数][次の値に等しい][0]	=	reassignment_count=0	[再アサイン回数] が **0** であるすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[再アサイン回数][次の値と異なる][0]	!=	reassignment_count!=0	[再アサイン回数] の値が **0** 以外の数字であるすべてのレコード。
は (空) である	[再アサイン回数][空]	EMPTY	reassignment_countISEMPTY	[再アサイン回数] フィールドに値が

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

数値フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				入っていないすべてのレコード。
(空) でない	[再アサイン回数] [[空ではない]	NOTEMPTY	reassignment_count=NOTEMPTY	[再アサイン回数] フィールドに任意の値が入っているすべてのレコード。
は次の値未満 (<)	[再アサイン回数] [次の値未満] [2]	<	reassignment_count<2	[再アサイン回数] フィールドの値が **2** 未満のすべてのレコード。
は次の値を超える (>)	[再アサイン回数] [次の値を超える] [2]	>	reassignment_count>2	[再アサイン回数] フィールドの値が **2** より大きい (ただし等しくない) すべてのレコード。
次の値以下	[再アサイン回数] [次の値以下] [2]	<=	reassignment_count<=2	**[Reassignment count]** フィールドの値が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 2 未満の数 • 2
は次の値以上 (<=)	[再アサイン回数] [次の値以上] [2]	>=	reassignment_count>=2	[再アサイン回数] フィールドの値が次のいずれかであるすべてのレコード。 • 2 • 2 より大きい数。
次の間	[再アサイン回数] は [1] と [3] の [間]	BETWEEN	reassignment_count=BETWEEN1@3	[再アサイン回数] フィールドの数字が 1、2、または 3 であるすべてのレコード。
は何でも	[再アサイン回数] [何でも]	ANYTHING	reassignment_count=ANYTHING	[再アサイン回数] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。

自動翻訳

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

数値フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
				• 任意の値 • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[再アサイン回数] は [再オープン回数] と [等しい]	SAMEAS	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールドと [再オープン回数] フィールドの数が一致しているすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[再アサイン回数] は [再オープン回数] と [異なる]	NSAMEAS	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールドと [再オープン回数] フィールドの値が異なるすべてのレコード。
は次のフィールド値を超える (>)	[再アサイン回数] [次のフィールド値を超える][再オープン回数]	GT_FIELD	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールドの値が [再オープン回数] フィールドの数値よりも大きい (ただし等しくない) すべてのレコード。
は次のフィールド値未満 (<)	[再アサイン回数] [less than field] [再オープン回数]	LT_FIELD	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールドの値が [再オープン回数] フィールドの数値よりも小さい (ただし等しくない) すべてのレコード。
は次のフィールド値以上 (>=)	[再アサイン回数] [greater than or is field][再オープン回数]	GT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールド内の数字が次のいずれかであるすべてのレコード。 • [再オープン数] フィールドの数を超える • [再オープン数] フィールドの数と同じ
は次のフィールド値以下 (<=)	[再アサイン回数] [less than or is	LT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_count	[再アサイン回数] フィールド内の数字が次のいずれか

自動翻訳

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

数値フィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
	field][再オープン回数]			であるすべてのレコード。 • [再オープン数] フィールドの数未満 • [再オープン数] フィールドの数と同じ

ブーリアンフィールドで使用可能な演算子

ブーリアンフィールドで使用可能な演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
次の値に等しい (=)	[Active][次の値に等しい][true]	=	active=true	[アクティブ] フィールドが **true** であるすべてのレコード。
次の値と異なる (!=)	[アクティブ][次の値に等しい (=)][true]	!=	active!=true	[アクティブ] フィールドが **false** か空か NULL であるすべてのレコード。
は (空) である	[アクティブ][空]	ISEMPTY	activeISEMPTY	[アクティブ] フィールドに値がないすべてのレコード。
(空) でない	[アクティブ][は空でない]	ISNOTEMPTY	activeISNOTEMPTY	[アクティブ] フィールドが **[True]** または **[False]** のいずれかであるすべてのレコード。
は何でも	[アクティブ][は何でも]	ANYTHING	activeANYTHING	[アクティブ] フィールドが次のいずれかであるすべてのレコード。 • true • False • empty • NULL
は次のフィールド値に等しい (=)	[アクティブ][は次のフィールド値に	SAMEAS	activeSAMEASmade_sch	[アクティブ] フィールドと [作成済みの **SLA]**

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

自動翻訳

ブーリアンフィールドで使用可能な演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
	等しい][作成済みの SLA]			フィールドに一致する値が存在するすべてのレコード。
は次のフィールド値と異なる (!=)	[アクティブ][は次のフィールド値と異なる][作成済みの SLA]	NSAMEAS	activeNSAMEASmade_sla	[アクティブ] フィールドと [作成済みの **SLA]** フィールドの値が異なるすべてのレコード。

メール通知に使用できる演算子

メール通知に使用できる演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
変更	[ステータス][変更]	VALCHANGES	stateVALCHANGES	[ステータス] フィールドが更新されたすべてのレコード。
は次の値から変更	[ステータス][は次の値から変更][ユーザー情報待ち]	CHANGESFROM	stateCHANGESFROM7	[ステータス] フィールドが [ユーザー情報待ち] になった後に別の値に更新されたすべてのレコード。
は次の値に変更	[ステータス][は次の値に変更][ユーザー情報待ち]	CHANGESTO	stateCHANGESTO4	[ステータス] フィールドが、以前は他の値だった後に [ユーザー情報待ち] に更新されたすべてのレコード。

タグに使用できる演算子

タグに使用できる演算子

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次の値を持つ	[タグ][持っている][最もアクティブ]	次の値と等しい (=)	sys_tags.6c361e12	値 dbb9a7135=6c3 タグ を含むすべてのレコード。
は次の値を持たない	[タグ][持たない][最もアクティブ]	DOESNOTHAVE	sys_tags.6c361e12	値 dbb9a7135DOES 載されている タグ を除くタグ を持つレコード。

自動翻訳

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

タグに使用できる演算子 (続く)

演算子ラベル	条件の例	同等のクエリ演算子	サンプルクエリ	出力例
は次の値を除く	[タグ][除外][最もアクティブ]	除く	sys_tags.6c361e1247133100[illegible]dbb9a7135 除外 6c361e1247133100[illegible]dbb9a7135	[illegible] 載されているタグを除き、タグのあるレコードとタグのないすべてのレコード。

アプリケーションメニューまたはモジュールを有効または無効にする

アプリケーションナビゲーターでアプリケーションメニューまたはモジュールを有効 (表示) または無効 (非表示) にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

注: 読み取り専用とマークされている、保護ポリシーがある、またはプライベートスコープ内にあるアプリケーションメニューアイテムは更新できません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > アプリケーションメニュー.
2. アプリケーションメニューを有効にする場合は、ブレッドクラムで [すべて] をクリックして、アクティブなアプリケーションメニューと非アクティブなアプリケーションメニューの両方を表示します (デフォルトのフィルター条件を削除します)。
3. 目的のタイトルをクリックします。
アプリケーションメニューレコードが開き、 モジュール 関連リストにアプリケーションナビゲーターに表示されるモジュールが表示されます。
4. 必要に応じて、アプリケーションメニューとモジュールを有効または無効にします。

オプション	説明
アプリケーションの特定のモジュールを有効または無効にする	**a.** [モジュール] 関連リストのモジュール名の横にある [アクティブ] フィールドをダブルクリックします。 **b.** [アクティブ] を **[True]** (表示) または **[False]** (非表示) に設定します。
複数のモジュールを同時に有効または無効にする	**a.** モジュール名の横にあるチェックボックスをオンにします。 **b.** [アクション] 選択リストから [アクティブ状態の変更] を選択します。
アプリケーションメニュー全体 (インシデントやサービスカタログなど) を有効または無効にする	[アクティブ] チェックボックスをオンまたはオフにします。
アプリケーションメニューを特定のロールに制限する	[ロール] フィールドを使用します。

自動翻訳

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

5. **[Update** (更新)] をクリックします。
   アプリケーションのメニューまたはモジュールを変更すると、アプリケーションナビゲーターの表示が自動的に更新されて変更が反映されます。

Tag (タグ)

タグは、レコードやページなどのアイテムに関連付けることができるテキストラベルです。タグを使用すると、アイテムをグループ化して整理できます。タグは、任意のユーザー (グローバル)、特定のグループまたはユーザーのみに表示 (共有)、または単一のユーザー (プライベート) に表示できます。

タグはタグ [label] テーブルに保存されます。リスト内のタグを表示するには、次に移動します: システム定義 > **Tag** (タグ) または セルフサービス > 私のタグ.

タグ共有レベル

タグ共有レベルでは、他のユーザーがタグを使用できます。タグの [表示可能] プロパティ設定は、共有レベルを制御します。

共有レベル	説明
自分	所有者にのみ表示されるプライベートタグ。
グループとユーザー	所有者 と特定のグループまたはユーザーに表示される共有タグ。
全員	すべてのユーザーに表示されるグローバル タグ。このオプションは、admin または tags_admin ロールを持つユーザーが使用できます。

タグ名の競合

複数のタグに同じ名前が付いている場合、競合が発生する可能性があります。

- プライベート タグと共有タグまたはグローバル タグの名前が同じ場合、プライベート タグの名前に **[private]** が追加されます。例:サンプルタグ **[private]**
- 同じ名前の共有タグまたはグローバルタグを複数存在させることはできません。ユーザーが既に使用されている名前で共有タグまたはグローバルタグを作成しようとすると、エラーメッセージが表示され、タグは保存されません。

タグの管理

管理者ロールを持っている場合は、他のユーザーが作成したタグでも、すべてのタグを設定および管理できます。タグの通知、自動アサイン、Zing インデックスも設定できます。

これらの管理タスクには、tags_admin ロールが必要です。

[タグ] リストからタグを作成する

タグリストから直接タグを作成できます。

始める前に

必要なロール:tags_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > **Tag** (タグ) または セルフサービス > 私のタグ.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドにタグの名前を入力します。

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

自動翻訳

4. オプション: タグ設定を変更します。

フィールド	説明
Owner (オーナー)	タグの所有者を指定します。ユーザーは、タグの所有権を他のユーザーに変更できます。
タイプ	タグのタイプを指定します。 ◦ 標準: タグにアクセスできるユーザーによって制御されます。これらのユーザーは、タグのレコードを追加または削除できます。 ◦ 最もアクティブ: 最も頻繁にアクセスされるモジュールを表示し、システムによって自動的に管理されます。モジュールが最もアクティブなままでいられる最大期間はありません。 ◦ 最新: 最近アクセスしたモジュールが表示され、システムによって自動的に管理されます。 ◦ 最もアクティブなレコード: 最も頻繁に表示されるレコードを表示し、システムによって自動的に管理されます。レコードを最もアクティブなままにできる最大期間はありません。 ◦ 最新のレコード: 最近表示したレコードを表示し、システムによって自動的に管理されます。 [タグ付きドキュメント] ページには、[標準] または [最新のレコード] タイプのタグのみが表示されます。
表示可能	共有レベルを指定します。デフォルトでは、タグはユーザー (自分) にのみ表示されますが、 グループやユーザーとタグを共有できます。**Everyone** と共有されるグローバルタグを作成できるのは、tags_admin ロールを持つユーザーのみです。
[Active (アクティブ)]	タグを有効にするか無効にするかを指定します。

タグモジュールからタグを編集する

タグモジュールから、すべてのタグを編集できます。

始める前に

必要なロール:tags_admin

このタスクについて

注: タグ名では大文字と小文字が区別されず、句読点を含めることはできません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > **Tag** (タグ).
2. タグを開きます。
3. 必要な変更を加えます。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

自動翻訳

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

タグを自動的にアサインするように構成する

タグレコードで定義された条件に一致するレコードにタグを自動的にアサインするようにシステムを設定します。

始める前に

必要なロール:tags_admin、ただし、tags_adminロールを持つユーザーがラベルの条件を作成できるようにするには、次の ACL を作成する必要があります。ACL を作成するには、security_admin 昇格したロールが必要です。各 ACL の必須ロールとして tags_admin を含めます。ACL の作成の詳細については、「 ACL ルールの作成 」を参照してください。

tags_admin ロールに必要な ACL

[Name (名前)]	操作
label_table	読み込み
label_table	書き込み
label_table	create
label_auto	読み込み
label_auto	書き込み
label_auto	create
(オプション) label_table	削除
(オプション) label_auto	削除

このタスクについて

自動的に割り当てられたタグを使用して、緊急度の高いインシデント、期限切れのインシデント、キャンセルされた変更、またはその他のレコードセットをグループ化します。基準に一致するレコードにはタグが自動的に割り当てられ、基準に一致しなくなったレコードからはタグが削除されます。

> **注:** 条件にドット連結フィールドが含まれている場合、レコードにタグを自動的にアサインすることはできません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > **Tag** (タグ).
2. 自動的にアサインするタグを開きます。
3. [ラベルの条件] 埋め込みリストを追加するようにフォームを設定します。
4. [ラベルの条件] リストに行を作成します。
5. [テーブル] 列の参照アイコンをクリックします。
   [ラベルテーブル] リストがポップアップウィンドウで開きます。
6. [**New**] をクリックします。
7. 名前を入力し、テーブルを選択して、タグの自動アサインの条件を追加します。
8. [**Submit** (送信)] を選択します。
9. チェックマークアイコンをクリックして、新しい行を保存します。
10. **[Update** (更新)] をクリックします。

タグ付けされたレコードの通知の構成

特定のタグを持つレコードが更新されたときに、システムが通知を送信できるようにすることができます。

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

自動翻訳

始める前に
必要なロール:tags_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > **Tag** (タグ).
2. タグを開きます。
3. [ラベルエントリ] 関連リストで、通知が必要なレコードを開きます。
4. [変更通知] チェックボックスをオンにすると、レコードが修正されるたびに通知されます。
5. [通知条件] 条件ビルダーを使用して、通知をトリガーするために true でなければならない条件を指定します。
6. [通知スクリプト] フィールドでビジネスルールを選択します。
7. レコードを保存します

テキスト検索用の **Zing** タグインデックス作成の構成

Zing テキストインデックス作成は、レコードのタグに使用できます。

始める前に
タグのインデックスを作成するテーブルでテキストインデックス作成を有効にする必要があります。この手順の手順については、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトでは、Zing テキストインデックス作成および検索エンジンは検索用のタグテキストにインデックスを作成しません。タグのテキストインデックス作成はテーブル単位で有効にできます。プライベートタグがインデックス作成されることはありません。

テーブルのタグのテキストインデックス作成を有効にすると、Zing はそのテーブルのテキストインデックスにタグの検索データを格納します。これにより、テキストインデックスのサイズが大きくなります。正確な増加は、テーブルのレコードに存在するインデックス可能タグの数によって異なります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > ディクショナリ をクリックし、タグインデックス作成を有効にするテーブルの辞書エントリを編集します。
   テーブルの辞書エントリは、 テーブルフィールド値としてテーブル名を持ち、空の [列名] フィールドを持ち、[タイプ] の値が [コレクション] のレコードです。
2. [属性] 関連リストで、[新規] を選択します。
3. [リストから参照] アイコン ( ) を選択して、使用可能なすべての属性を表示します。
4. [テキストインデックスタグ] 属性 (*text_index_tags*) を選択します。
5. 属性値には、次のいずれかのオプションを入力します。

オプション	説明
everyone_only	全員と共有しているタグのみがインデックスを付けられます。
all_shared	すべての共有タグ (**[Everyone]**、**[Groups and Users]**) にインデックスが付けられます。

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

自動翻訳

6. [**Submit** (送信)] を選択します。
7. [辞書エントリ] フォームの [関連リンク] セクションで、[テキストインデックスの生成] を選択してテーブルのインデックスを再作成します。

次のタスク
テーブルのタグのテキストインデックス作成をオンにすると、次のいずれかのアクションが発生したときに、テーブルのレコードのインデックスが再作成されます。

- タグを追加または削除する場合。
- タグを変更する場合、影響を受けるレコードが 100 未満である限り。さらにレコードがある場合は、手動でインデックスを再作成する必要があります。
- テーブル全体のインデックスを手動で再作成する場合 (タグインデックス作成の初期セットアップ後に必要)。

タグのアサイン

フォームまたはリストビューからレコードにタグをアサインできます。ホームページにタグを追加することもできます。タグを使用すると、アイテムをグループ化して整理できます。

リストビューでは、複数の方法でタグをアサインできます。インラインフィールド編集、アクションメニュー、コンテキストメニュー、またはタグの編集アイコンを使用してタグをアサインできます。

注: タグ名では大文字と小文字が区別されず、句読点を含めることはできません。

インラインフィールド編集を使用してリストビューからタグをアサインする

リストビューから直接レコードに 1 つ以上のタグをアサインできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. リストに移動します。
2. [タグ] 列を表示するようにリストをカスタマイズします。
3. [タグを追加] フィールドをクリックします。
4. 既存のタグをアサインするには、タグ名の入力を開始し、リストからタグを選択します。
5. タグを作成するには、新しいタグ名を入力します。

タスクの結果
タグがレコードに追加されます。

アクションメニューを使用したリストからのタグのアサイン

リストのアクションメニューを使用して、レコードに 1 つ以上のタグをアサインできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. リストに移動します。
2. 1 つ以上のレコードの横にあるチェックボックスをオンにします。
3. 選択した行で [アクション] を選択します。
4. [**Assign tag**] リストまでスクロールします。

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

自動翻訳

5. 既存のタグを割り当てるには、リストされているタグを選択します。
6. タグを作成するには、 新規 を選択し、タグ名を入力し、共有レベルを選択して、 保存 を選択します。

タスクの結果
タグがレコードに追加されます。

リストコンテキストメニューからタグをアサインする

リストコンテキストメニューから 1 つ以上のタグをアサインできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. リストに移動します。
2. レコードを選択して長押し (または右クリック) します。
3. 既存のタグを割り当てるには、次を選択します タグのアサイン > [タグ名].
4. タグを作成するには、次の手順を実行します。
   a. 選択 タグのアサイン > 新しいタグ.
   a. 新しいタグ名を入力し、適切な共有レベルを選択します。
   a. [**Save** (保存)] をクリックする。

フォームからのタグのアサイン

フォームヘッダーの [その他のオプション] メニューを使用して、レコードに 1 つ以上のタグをアサインできます。

始める前に
必要なロール：なし

手順
1. フォームに移動します。
2. フォームヘッダーの [ooo) を選択します。
3. [タグの追加] を選択します。
4. [タグを追加] フィールドをクリックします。
5. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
既存のタグをアサインする	タグ名の入力を開始し、タグを選択します。
タグを作成	新しいタグ名を入力します。

タグがレコードに追加されます。

タグの編集

リストビューとフォームビュー、[自分のタグ] モジュール、および [タグ付きドキュメント] ページから作成したタグを編集できます。[自分のタグ] モジュールからタグを結合することもできます。

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

自動翻訳

注: タグ名では大文字と小文字が区別されず、句読点を含めることはできません。

リストビューからタグを編集する

リストビューでは、作成したタグを編集できます。

始める前に

[タグ] 列を表示するようにリストをカスタマイズします。

必要なロール：なし

このタスクについて

手順

1. 以前にタグ付けしたレコードを含むリストに移動します。
2. タグ名の横にあるタグ対象者の編集アイコン ( ) をクリックします。
   [タグの詳細] ダイアログボックスが開きます。
3. 必要に応じて [名前] フィールドを編集します。
4. [表示可能者] フィールドでオプションを選択して、共有レベルを設定します。
5. **[Save** (保存)] をクリックします。
   タグに関連付けられているすべてのレコードが更新され、変更が反映されます。

フォームビューからタグを編集する

フォームビューから、作成したタグを編集できます。

始める前に

必要なロール：なし

手順

1. タグ付けしたレコードに移動します。
2. UI のバージョンに応じて適切なアクションを実行します。
3. フォームヘッダーで [その他のオプション] アイコン (ooo を選択します。
4. タグ名の横にあるタグ対象者の編集アイコン (を選択します。
5. [タグの詳細] ダイアログボックスで、必要に応じて [名前] フィールドを編集します。
6. [表示可能者] フィールドを編集して、共有レベルを設定します。
7. [**Save** (保存)] をクリックする。
   タグに関連付けられているすべてのレコードが更新され、変更が反映されます。

[自分のタグ] モジュールからタグを編集する

[自分のタグ] モジュールから、作成したタグを編集できます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

注: タグ名では大文字と小文字が区別されず、句読点を含めることはできません。

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > 私のタグ.
2. タグを開きます。
3. 必要な変更を加えます。
4. [**Update** (更新)] を選択します。
   タグに関連付けられているすべてのレコードが更新され、変更が反映されます。

[タグ付きドキュメント] ページからのタグの編集

[タグ付きドキュメント] ページからタグを編集できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > 自分のタグ付き文書.
2. [タグの編集] を選択します。
   作成したタグのリストが表示されます。
3. タグを開きます。
4. 必要な変更を加えます。
5. [**Update** (更新)] を選択します。
   タグに関連付けられているすべてのレコードが更新され、変更が反映されます。

タグを結合

1 つまたは複数のタグを別のタグと結合できます。たとえば、タグ A をタグ B と結合すると、タグ A が削除され、関連するすべてのレコードがタグ B に再アサインされます。

始める前に
必要なロール:admin または tags_admin ロールを持つユーザーは、任意のタグを他のタグに結合できます。
他のすべてのユーザーは、自分が作成したタグを自分に表示されるタグに結合できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > 私のタグ.
2. 別のタグと結合する各タグのチェックボックスをオンにします。
3. 選択 選択した行のアクション > タグを結合.
4. 他のタグを結合するタグを入力します。
5. [**OK**] を選択します。

タグの使用

タグを使用してレコードをフィルタリングし、タグ付きドキュメントを表示します。役に立たなくなったタグを削除します。

タグでレコードをフィルタリング

アクセス権を持つタグでテーブルのレコードをフィルタリングできます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

次のいずれかの方法で、タグでレコードをフィルタリングします。

オプション	説明
フォームビューからのフィルター	その他のオプションアイコン (ooo を選択し、開いたメニューでタグを選択します。新しいタブまたはウィンドウが開き、タグを含むレコードのリストが表示されます。
[タグ] 列を使用してリストビューからフィルタリングする	[タグ] 列を表示した状態で、タグ名を選択します。2 つ以上のタグを選択すると、AND 演算子とともにタグがフィルタリングされ、選択したすべてのタグを含むレコードが表示されます。
リストフィルターを使用してリストビューからフィルタリングする	フィルターの表示/非表示アイコン (を選択し、フィールドリストから [タグ] を選択して、タグ名を入力します。

タグ付きドキュメントの表示

[タグ付きドキュメント] ページでは、最近表示したドキュメントまたはユーザーがタグ付けしたドキュメントをコンテンツ フレームに表示します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
アドミニストレーターは、タスクのモバイルビューを構成することで、タグ付きドキュメントカードに表示されるフィールドを設定できます (たとえば、インシデントフォームのモバイルビュー)。ページで利用可能なモバイルビューがない場合、レコードはデフォルトのビューに戻ります。詳細については、「ビューの作成と削除」を参照してください 。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > 自分のタグ付き文書.
2. オプション: グローバル タグを表示するには、[グローバルタグを表示] を選択します。

自動翻訳

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

3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
最近表示したドキュメントを表示	サイドバーで [最新] を選択します。
タグに関連付けられたドキュメントを表示	サイドバーでタグ名を選択します。
レコードからタグを削除する	ドキュメントプレビューの隅にある **[x**] を選択します。
タグ付きドキュメントのフォームを開く	ドキュメントプレビューのタイトルを選択します。

レコードからタグを削除する

レコードからタグを削除するには、さまざまな方法があります。

始める前に
必要なロール：なし

注: タグへのアクセス権が付与されたユーザーは誰でも、レコードのタグを追加または削除できます。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
[タグ] 列を使用して、リストビューのレコードからタグを削除します	[タグ] 列が表示されていることを確認し、タグ名の横にあるタグの削除アイコン (**x**) を選択します。
アクションメニューを使用して、リストビューの 1 つ以上のレコードからタグを削除します	1 つ以上のレコードのチェックボックスをオンにしてから、 選択した行のアクション > タグの削除: > (タグ名).
フォームビューのレコードからタグを削除する	フォームヘッダーで [その他のオプション] アイコン (ooo)を選択し、[タグの削除] アイコン (**x**) を選択します。
[タグ付きドキュメント] ページのレコードからタグを削除する	ドキュメントプレビューの隅にある削除済みタグアイコン (**x**) を選択します。

タグが特定の条件に基づいてレコードに自動的に適用される場合、それらの条件が適用されなくなると、タグは自動的に削除されます。詳細については、「タグの管理」を参照してください。

ユーザープレゼンス

ユーザープレゼンスは、インスタンスで作業しているときにオンラインユーザーを確認できる コア UI 機能です。

アバターは、フォームヘッダーで名前の横に表示されます。また、アクティビティストリーム、ビジュアルタスクボード、ライブフィード、コネクトの会話など、その他にも複数の場所に表示されます。ユーザーのアバターのドットは、オンラインステータスを表します。

自動翻訳

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

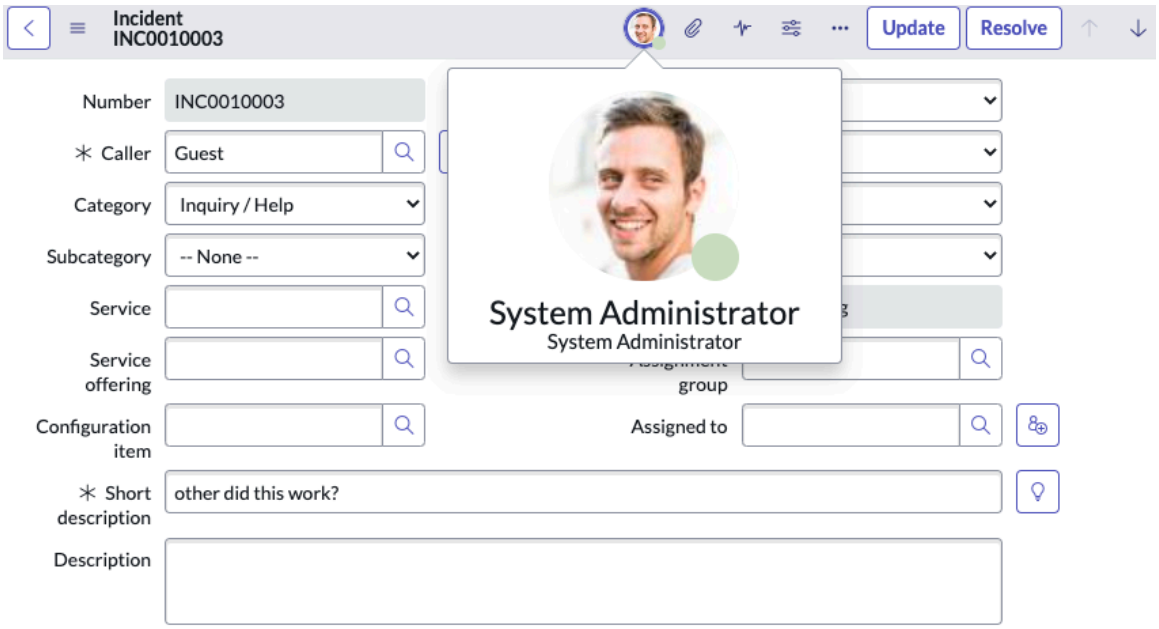
- ユーザーがログインしている場合は緑色の点。
- ユーザーがログインしていない場合はドットなし。
- ユーザーが最近ログアウトした場合はオレンジの点。

ユーザーは、自分のライブフィード プロフィールにアバター画像を追加できます。ライブフィード プロフィールに画像がアップロードされていない場合、アバターはユーザーのイニシャルになります。

注: ライブフィードでは、ユーザー (sys_user) レコードにアップロードされた画像は使用されません。

インシデントなどのフォームでレコードを表示しているときに、他のユーザーが同じレコードを表示しているかどうかを確認できます。

フォーム内のユーザープレゼンス

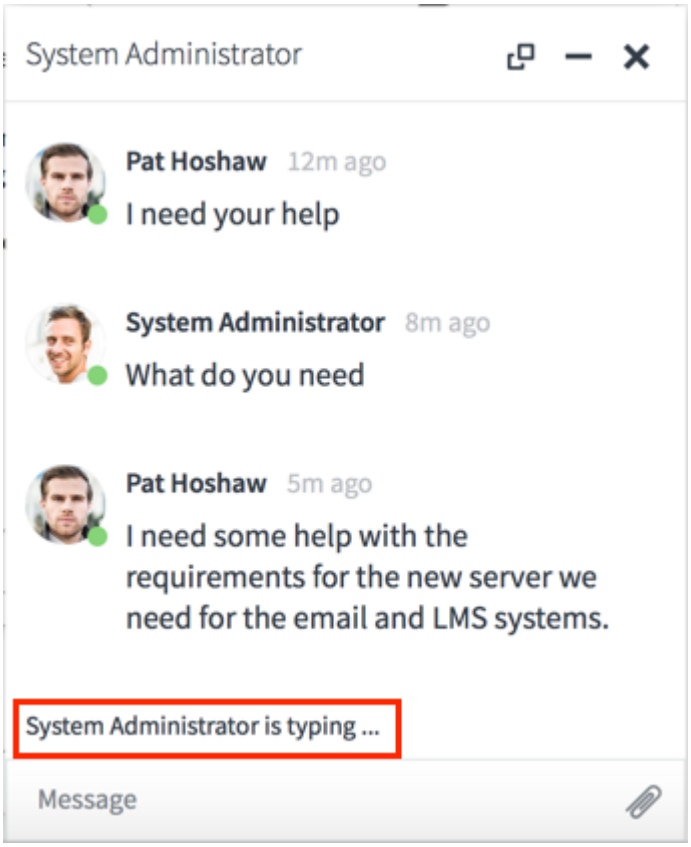


複数のユーザーがレコードを表示している場合、アバターはユーザー数で表されます。数字にカーソルを合わせると、ユーザーの名前とアバターが表示されます。

コネクトの会話中またはアクティビティストリームにコメントを入力しているときに、他の参加者のアクティビティに関する情報を表示できます (他の参加者が表示中または入力中など)。

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

会話におけるユーザープレゼンス



アドミニストレーターは、ユーザープレゼンスをグローバルに無効にすることができます。

ユーザープレゼンスを無効にする

システムプロパティを有効にすることで、ユーザープレゼンスをグローバルに無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
このプロパティを有効にすると、すべてのユーザープレゼンス機能がオフになります。

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. **glide.ui.presence.disabled** という名前のプロパティを見つけます。
3. [値] を **true** に設定します。

ライブフォーム機能の無効化

ユーザープレゼンスには、 コア UI用のいくつかの新しいライブフォーム機能が含まれています。*glide.ui16.live_forms.enabled*プロパティを使用して、これらの機能を表示または非表示にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

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

このタスクについて
*glide.ui16.live_forms.enabled*プロパティは、*com.glide.ui.form_presence* プラグインの一部として コア UI (UI16) に自動的に含まれます。次のフォーム機能を制御します。

- ライブフォームの更新
- フォームプレゼンス
- アクティビティフォーマッターの外観
- アクティビティストリームに表示される添付ファイル

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [システムプロパティ] リストで、 *glide.ui16.live_forms.enabled*プロパティを検索します。
3. [値] フィールドに「`false`」と入力します。

ユーザープレゼンスの時間間隔を設定する

ユーザープレゼンスは、ユーザーがすでに離れた後にレコードを表示していることがあります。デフォルトでは、ユーザープレゼンスは 2 分ごとにのみチェックされます。一部のシステムプロパティを設定することで、システムでより頻繁にチェックできるようになります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
これらのプロパティは、システムが更新をチェックする頻度、またはユーザープレゼンスをキャッシュする頻度を制御します。

- glide.ui.presence.cache_seconds
- glide.ui.presence.time_back_minutes

各プロパティを設定して、チェック頻度を増減できます。頻繁にチェックすると、パフォーマンスが低下する可能性があります。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list 」と入力して、システムプロパティリストに移動します。
2. 各プロパティを検索して、リストにまだ存在しないことを確認します。
3. [**New**] をクリックします。
4. システムが更新をチェックする頻度を制御するには、次のプロパティを設定します。

タイムバックプロパティ

フィールド	説明
[Name (名前)]	glide.ui.presence.time_back_minutes
タイプ	整数
Value (値)	システムでユーザープレゼンスを確認する頻度 (分単位)。デフォルト値は 2 です。

自動翻訳

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

5. ログインしたユーザー情報をシステムがキャッシュする頻度を制御するには、次のプロパティを設定します。

キャッシュプロパティ

フィールド	説明
[Name (名前)]	glide.ui.presence.cache_seconds
タイプ	整数
Value (値)	システムがユーザープレゼンス情報をキャッシュする頻度 (秒単位)。デフォルトの数は 5 です。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

ブラウザサポート

ブラウザサポートは、ユーザーインターフェイス (UI) のバージョンごとに異なります。一部の機能には追加のブラウザ要件があり、適切なドキュメントに記載されています。

注: Washington リリース以降、Internet Explorer と Edge での Internet Explorer モード はサポートされなくなりました。

各 **UI** バージョンのブラウザサポート

ブラウザ	ネクストエクスペリエンス	ワークスペース	コア UI	サービスポータル
Chrome	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース
Firefox と Firefox ESR	Firefox と Firefox ESR の最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	Firefox と Firefox ESR の最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	Firefox と Firefox ESR の最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	Firefox と Firefox ESR の最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース
Internet Explorer	サポート対象外	サポート対象外	サポート対象外	サポート対象外
Microsoft Edge Chromium	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース	ブラウザの最新の公開リリースと以前の 2 つのリリース
Safari	Safari 12.0 以降	Safari 12.0 以降	Safari 12.0 以降	Safari 12.0 以降
タブレットモバイル	サポート対象外	サポート対象外	サポート対象	iOS と Safari の最新バージョン Android と Chrome の最新バージョン
携帯電話 *	サポート対象外	サポート対象外	サポート対象外	iOS と Safari の最新バージョン

自動翻訳

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

各 UI バージョンのブラウザサポート (続く)

ブラウザ	ネクストエクスペリエンス	ワークスペース	コア UI	サービスポータル
				Android と Chrome の最新バージョン

*携帯電話のブラウザは、デスクトップ版の UI をサポートしていません。代わりに、モバイルブラウザではモバイル UI が使用されます。

Firefox

Firefox の iOS バージョンでは、ServiceNow コミュニティまたはその他の サービスポータル ページをサポートしていません。

コア UI のキーボードショートカット

キーボードショートカットを使用すると、ユーザーインターフェイスで一般的なアクションをすばやく実行できます。

アクセス キーは、使用しているブラウザーとオペレーティング システムによって異なります。使用可能なキーボードショートカットは、UI バージョンに基づいています。最も一般的なアクセス キーの組み合わせを表に示します。キーの組み合わせが機能しない場合は、ブラウザーとオペレーティング システムに応じて異なるアクセスを使用する必要があります。

コア UI のキーボードショートカット

アクション	Windows キーボードショートカット	Mac キーボードショートカット
グローバル検索フィールドを有効化	Alt + Ctrl + G	Ctrl + Opt + G
アプリケーションナビゲーターを切り替え	Alt + Ctrl + C	Ctrl + Opt + C
ナビゲーションフィルターフィールドを有効化	Alt + Ctrl + F	Ctrl + Opt + F
代理操作ユーザー	Alt + Ctrl + I	Ctrl + Opt + I
ページのメインコンテンツに移動	Alt + Ctrl + P	Ctrl + Opt + P

Next Experience でのキーワードショートカットの使用については、「ネクストエクスペリエンスのキーボードショートカット」を参照してください。

キーボードショートカットを有効にする

[システム設定] メニューからキーボードショートカットを有効または無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：なし

使用可能なキーボードショートカットのリストについては、「コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。

自動翻訳

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

手順

1. バナーフレームで歯車アイコン ( ) を選択して、[システム設定] ウィンドウを開きます。
2. [全般] タブで、[キーボードショートカットを有効にする] オプションをオンまたはオフにします。
3. システム設定ウィンドウを閉じます。

キーボードショートカットをグローバルで無効化

キーボードショートカットはデフォルトで有効になっています。すべてのキーボードショートカットをグローバルに無効にすることも、異なるユーザー設定を使用して特定のショートカットを無効にすることもできます。

始める前に
必要なロール：admin

使用可能なキーボードショートカットのリストについては、「コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。

手順

1. すべてのユーザーに対してグローバルにすべてのキーボードショートカットを無効にするには、**All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.
   a. `glide.ui.keyboard.shortcuts.enabled` ユーザー設定を検索します。
   b. [システム] チェックボックスが選択されていることを確認します。
   c. 値を `false` に変更します。
   d. [**Update** (更新)] を選択します。
2. すべてのユーザーに対して特定のキーボードショートカットを無効にするには、ユーザー設定のリストに移動し、ユーザー設定で「有効」で終わるユーザー設定を検索します。
   たとえば、glide.ui.keyboard.shortcuts.<shortcut_name>.enabled です。
   a. [システム] チェックボックスが選択されていることを確認します。
   b. 値を `false` に変更します。
   c. [**Update** (更新)] を選択します。

キーボードショートカットのキーの設定

ユーザーがインスタンス内の要素にアクセスするために使用できるショートカットキーの組み合わせを決定します。

始める前に
必要なロール：admin

使用可能なキーボードショートカットのリストについては、「コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.
2. キーの組み合わせを変更するユーザー設定を検索します。
   次のいずれかのオプションを変更できます。

自動翻訳

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

キーボードショートカット

ショートカットプロパティ	説明
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search.key_combo	キーボードショートカットを有効にしてグローバル検索を有効にします
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator.key_combo	ユーザーの代理操作用のキーボードショートカットを設定します
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame.key_combo	キーボードショートカットを有効にして、メインコンテンツの先頭にジャンプします
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter.key_combo	キーボードショートカットを有効にしてナビゲーションフィルターをアクティブにします
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle.key_combo	キーボードショートカットを有効にしてナビゲーターを展開または折りたたみます

3. [値] フィールドで、値を次のいずれかの組み合わせに変更します。
次のいずれかのキーの開始キーとして、Control、Command、Alt、Option などの 2 つのアクセスキーを含めます。たとえば、ctrl+alt+p です。

```
0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, a, b, c, d, e,
f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t,
u, v, w, x, y, z, num0, num1, num2, num3, num4, num5, num6, num7,
num8, num9, f1, f2, f3, f4, f5, f6, f7, f8, f9, f10, f11, f12, num,
 semicolon, equal, equalsign, comma, dash, period, slash, forwardslash,
graveaccent, openbracket, backslash, closebracket, singlequote, space,
 spacebar
```

4. [**Update** (更新)] を選択します。

ユーザーインターフェイスの構成

外観、ナビゲーションメニュー、CSSを変更し、最先端のインターフェイスツールを利用します。

応答時間インジケーター

応答時間インジケーターは、フォームの右下とリスト v2 のリストビューに表示されます。

このインジケーターは、合計時間と各ステップの時間を含む、完了したトランザクションの処理時間を示します。リスト v3 では、管理者は glide.ui.list_v3.client.timings.roles を追加して、指定したロールが応答時間を表示できるようにすることができます。

次の例は、デモインスタンスでフィルター済みリスト v2 を取得するための応答時間を示しています。

v2 リストの応答時間

応答時間のテキストは次のとおりです。

```
Response time(ms): 985, Network: 22, server: 849, browser: 114
```

この例では、トランザクションに次の処理時間がかかりました。

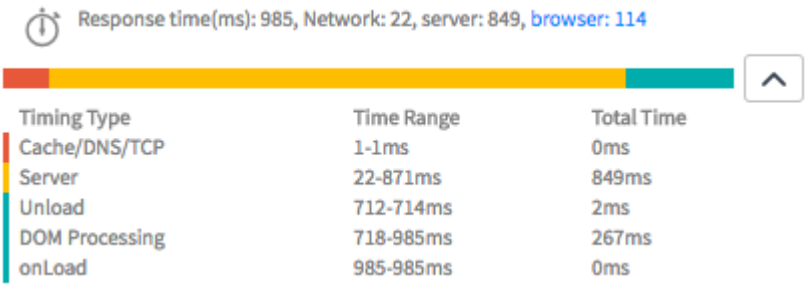
自動翻訳

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

- 合計時間 985 ミリ秒
- ネットワーク上のデータの移動時間 22 ミリ秒
- サーバー上で 846 ミリ秒
- ブラウザー内、HTML のレンダリング、および JavaScript の解析と実行に 114 ミリ秒

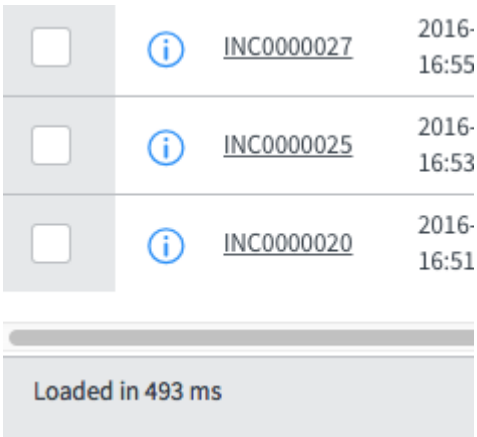
展開オプションを使用して、応答時間インジケーターの詳細を表示します。

展開された応答時間インジケーター



リスト v3 では、システムプロパティでロールが指定されているユーザーの左下に応答時間が表示されます。

v3 リストの応答時間



応答時間はほとんどのページに表示されます。しかし、レコードのセットのページング、リストのソート順の変更などの簡単な操作、またはセッション内の最初のトランザクションでは、応答は表示されません。

リスト v2 またはフォームで応答時間を非表示にするには、時計アイコンをクリックします。時計アイコンを再度クリックすると、応答時間が表示されます。

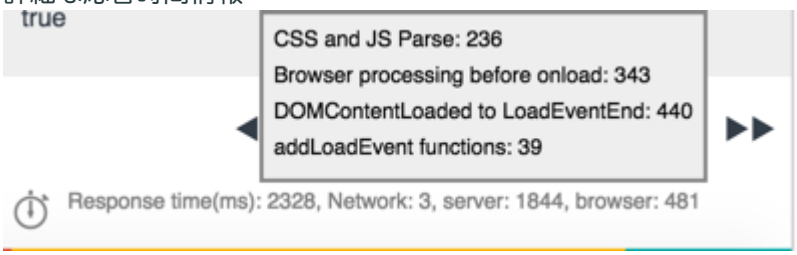
時計をポイントすると、応答時間とツールヒントが表示されます。

フォームでブラウザー処理時間の詳細なブレークダウンを表示するには、[ブラウザー] をクリックします。

自動翻訳

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

詳細な応答時間情報



管理者は、*glide.ui.response_time* プロパティを **false** に設定することで、応答時間を無効にできます。

ナビゲーションスタック

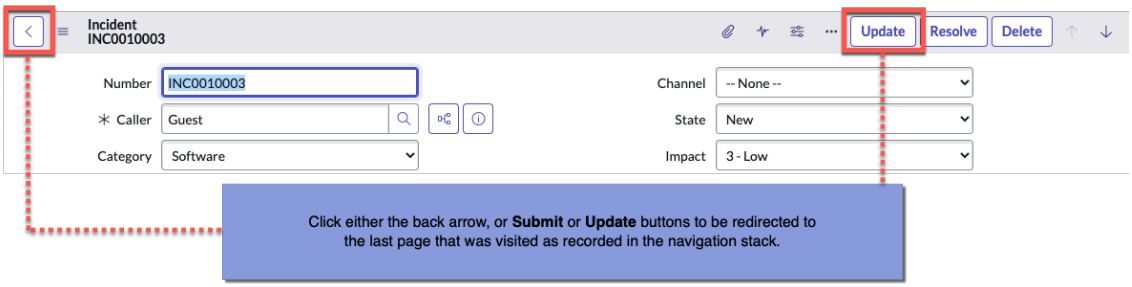
ナビゲーションスタックは、レコードの更新後にユーザーがリダイレクトされる場所を決定する、ServiceNow アプリケーションスイートの一部です。

アドミニストレーターは、 ナビゲーションページの リンクがクリックされたときに、ページ参照をナビゲーションスタックに手動で挿入することができます。これは、モジュール定義を変更して、スタックに挿入されるページへの URL 参照と等しい文字列値を持つ *sysparm_stack* の引数を含めることによって行われます。アドミニストレーターは、ビジネスルールを作成するか、既存のルールを編集して `gs.setRedirect("http://redirect_page.com")` を含めることで、スタックによって決定されたリダイレクトを上書きすることもできます。

ナビゲーションスタックの動作パラメーター

ナビゲーションスタックは、インスタンス内のユーザーのナビゲーション履歴と考えることができます。ユーザーが新しいページを表示するたびに更新されます。ナビゲーションスタックは、ユーザーがページの戻るボタンを押すと参照されます。また、ユーザーがレコードを送信または更新したときにも参照され、その時点でユーザーはナビゲーションスタックの最後のページにリダイレクトされます。

戻って送信または更新

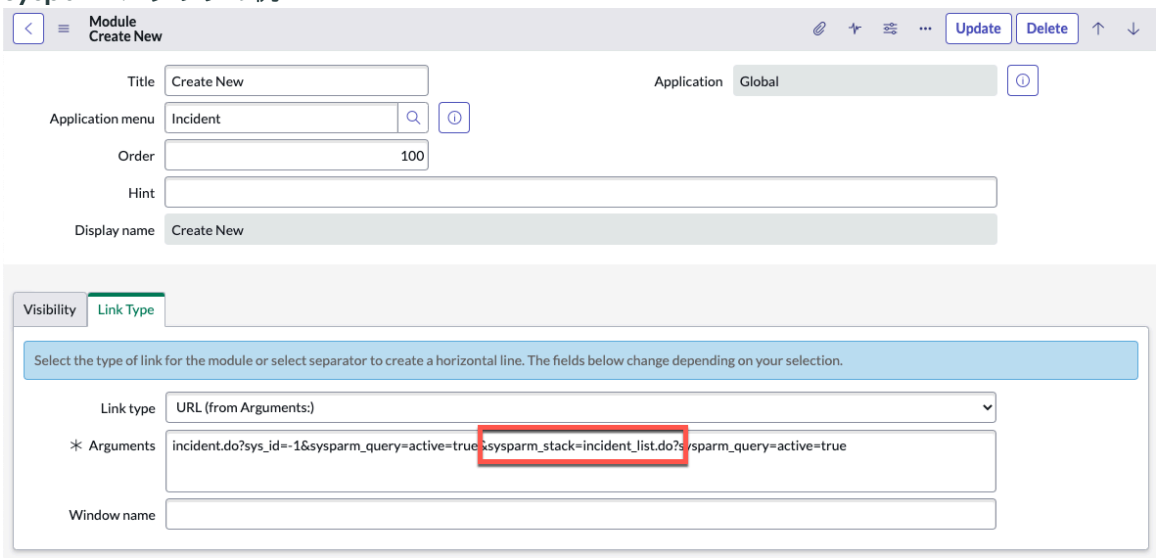


ナビゲーションスタックへのページの挿入

アドミニストレーターは、ナビゲーションページのリンクがクリックされたときに、ナビゲーションスタックにページ参照を手動で挿入できます。モジュール定義は、スタックに挿入するページへの URL 参照と等しい文字列値を持つ *sysparm_stack* の引数を含むように変更されます。次の画像は、のシステム定義を示しています インシデント > 新規作成 移動します引数「sysparm_stack=incident_list.do」を渡すと、インシデントのリストビュー (incident_list.do) がスタックに追加されます。インシデントを送信すると、ユーザーはこのページに移動します。

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

Sysparm スタックの例



onEvent ビジネスルールによるナビゲーションスタックのリダイレクト動作の上書き

ナビゲーションスタックの動作の結果として発生するリダイレクト動作は、onEvent ビジネスルールを使用して上書きできます。このオーバーライドは、関数 *gs.setRedirect* を使用して実行されます。これにより、指定されたイベントが発生したときに、ナビゲーションスタックによって決定されたリダイレクトが上書きされます。関数 *gs.setRedirect* は、ユーザーがリダイレクトされるページの URL である文字列引数を受け取ります。この URL は、外部 URL にすることができます (例: *gs.setRedirect('http://www.google.com')*)。

ナビゲーションアクションのキャンセル

要求マネージャーを使用すると、ユーザーは別のアプリケーションナビゲーターリンクをクリックして、アプリケーションナビゲーターから選択したナビゲーションアクションをキャンセルできます。システムプロパティは、ナビゲーションアクションのキャンセルを許可するテーブルの設定と連携します。

これにより、ユーザーは前のトランザクションの完了を待たずに、ロードの遅いトランザクションをキャンセルできます。

要求マネージャーがトランザクションをキャンセルするには、次のいずれかの条件が満たされている必要があります。

- 元のトランザクションと新しいトランザクションの両方がキャンセル可能です (どちらのトランザクションも設定 *sysparm_cancelable=true*)。
- 元のトランザクションは常にキャンセル可能な許可リストのメンバーであり (モジュールは *glide.request_manager.always_cancel* システムプロパティにリストされます)、新しいトランザクションはキャンセル可能です (設定が *sysparm_cancelable=true*)。
- 元のトランザクションと新しいトランザクションの両方で、参照フィールドにオートコンプリートクエリが生成されます。

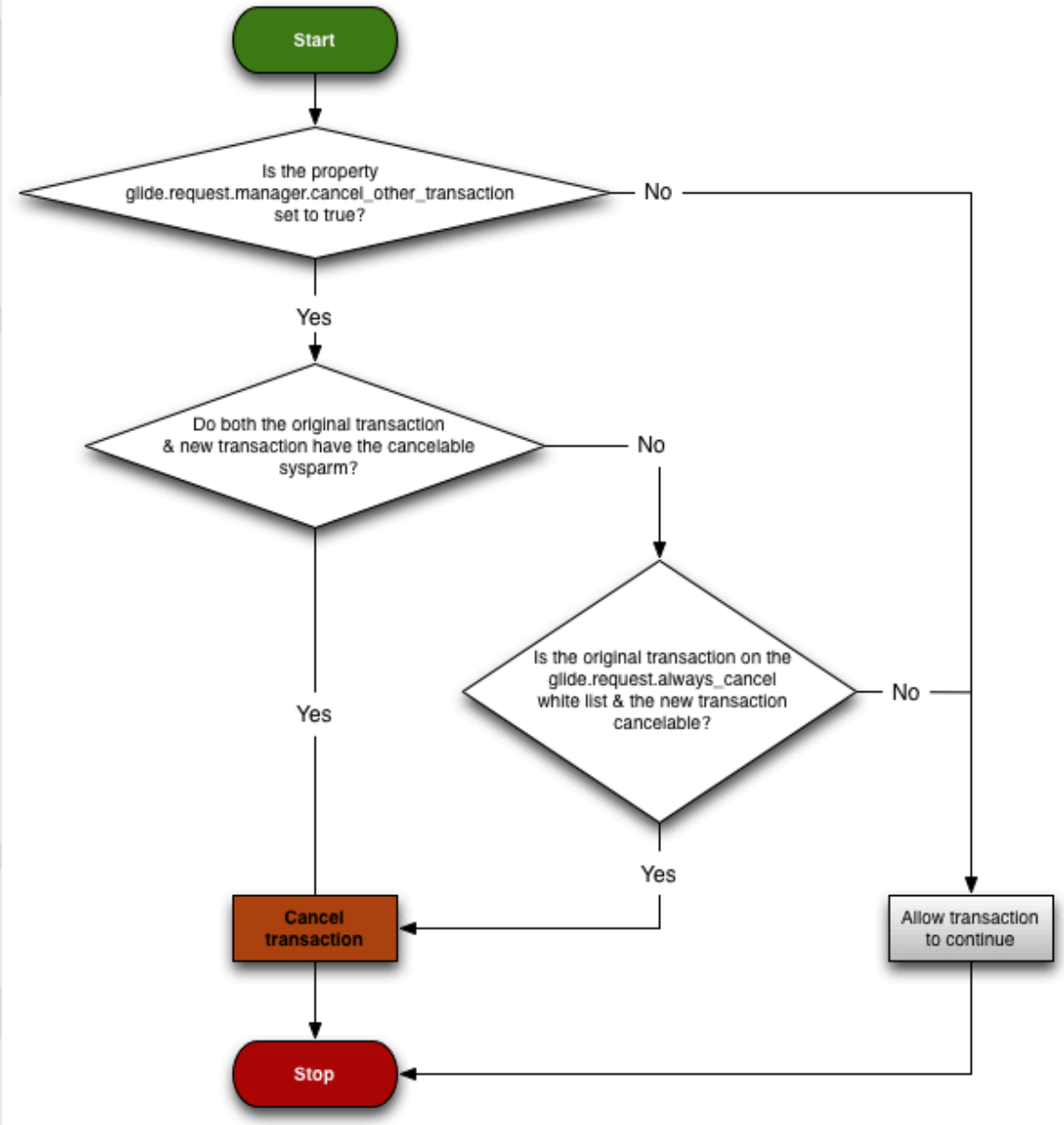
キャンセルワークフロー

要求マネージャーは、次のワークフローを使用して、トランザクションをキャンセルするかどうかを決定します。

自動翻訳

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

ナビゲーションアクションをキャンセル



ナビゲーションキャンセルシステムプロパティ

プロパティ	説明
glide.request_manager.cancel_other_transaction	自動キャンセル動作を有効または無効にします。true の場合、ユーザーはあるナビゲーションアクションを別のナビゲーションアクションでキャンセルできます。 タイプ：true | false デフォルト値： true 場所: sys_propertiesテーブル
glide.request_manager.always_cancel	ユーザーが別のナビゲーションアクションをクリックすること

自動翻訳

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

ナビゲーションキャンセルシステムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	でいつでもキャンセルできる URI のカンマ区切りリスト。通常、このリストのアイテムは、ダッシュボード、レポート、ナレッジ記事などの読み取り専用データを提供するモジュールです。 タイプ：文字列 デフォルト値: home,sys_report_template 場所: sys_propertiesテーブル
glide.request_manager.cancel_reference_completer	ユーザーが詳細情報を入力したときに、参照フィールドのユーザークエリをキャンセルします。たとえば、ユーザーが「**PRB**」と入力して [問題番号] フィールドで AJAX 検索を開始し、次に 「PRB000」と入力すると、2 番目のクエリによって最初のクエリがキャンセルされます。 タイプ：true | false デフォルト値： true 場所: sys_propertiesテーブル

自動翻訳

ユースケース

アドミニストレーターがユーザーのキャンセルアクションを制御できるユースケースは 3 つあります。

1. ユーザーがホームページ (`home.do`) などのモジュールをクリックし、モジュールがロードされるのを待っている間に、オープンインシデントのリスト (`incident_list.do`) などの別のモジュールに移動することを決定します。このユースケースを制御するシステムプロパティ *glide.request_manager.cancel_other_transaction* 。
2. ユーザーがレポート (`sys_report_template.do?sysparm=sysid`) などの読み取り専用データを表示するモジュールをクリックし、モジュールがロードされるのを待っている間に、オープンインシデントのリスト (`incident_list.do`) などの別のモジュールに移動することを決定します。このユースケースを制御するのは、システムプロパティ *glide.request_manager.cancel_other_transaction* と *glide.request_manager.always_cancel* です。
3. ユーザーは、関連する [問題] フィールドに `PRB` を入力するなど、参照フィールドにクエリーの入力を開始し、オートコンプリーターが結果を表示するのを待っている間に、`PRB000` などの詳細情報を入力することを決定します。このユースケースを制御するのは、システムプロパティ *glide.request_manager.cancel_other_transaction* と *glide.request_manager.cancel_reference_completer* です。

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

サイトを [常にキャンセル] リストに追加する

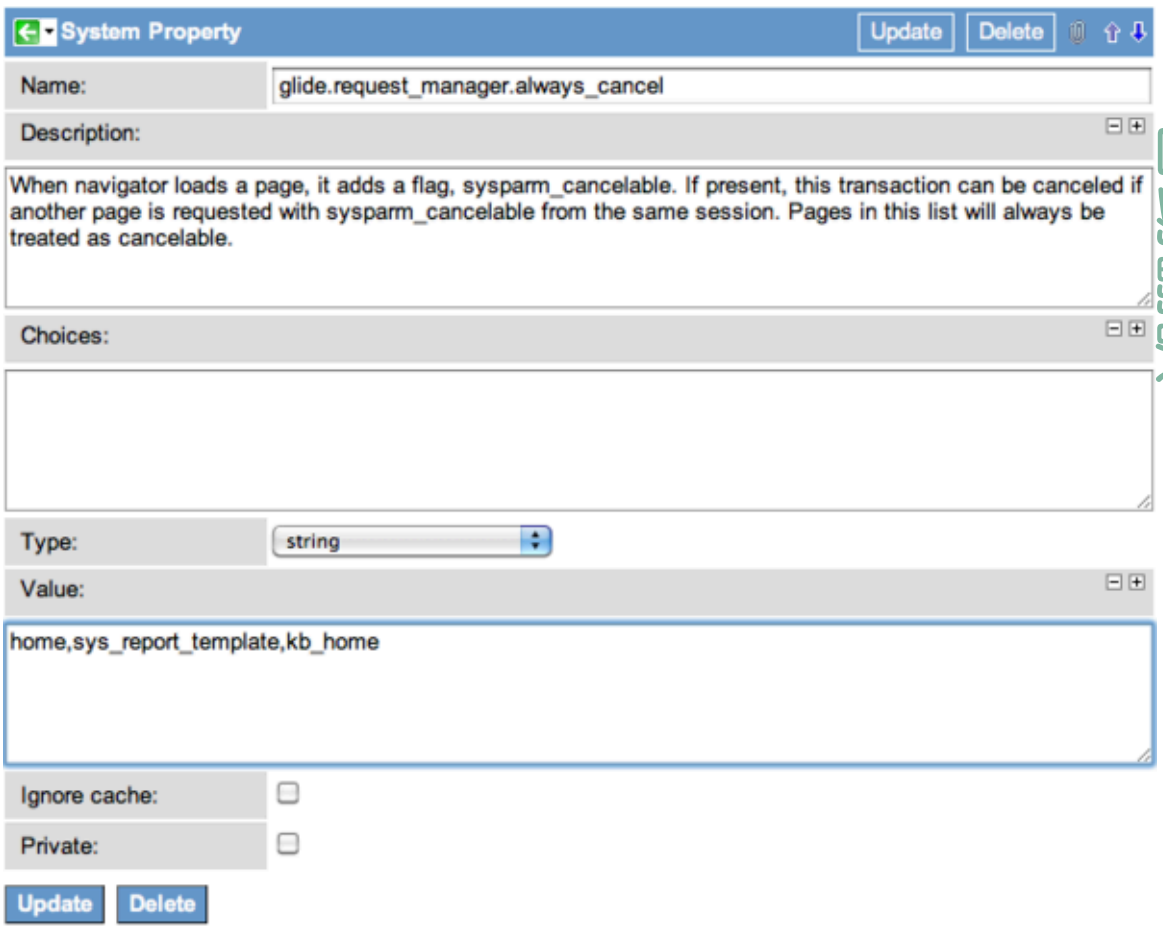
UI ページまたはその他のリンクを常にキャンセルリストに追加して、ユーザーが別のモジュールまたはリンクに移動してこれらのページでのアクションをキャンセルできるようにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ユーザーのアクションは、いつでもリストのアイテムをキャンセルできます。ダッシュボードやレポートなど、ユーザーに読み取り専用データを提供するアイテムのみをリストに追加してください。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list」と入力し、Enter キーを押します。
2. **[Go to]** フィールドで **[Name]** を選択し、「`glide.request_manager.always_cancel`」と入力して **[Go]** をクリックします。
3. プロパティ名をクリックして開きます。
4. [値] フィールドに、ユーザーがキャンセルできるようにする URI のカンマ区切りリストを追加します。



5. **[Update** (更新)] をクリックします。

ユーザーがモジュールトランザクションをキャンセルできないようにする

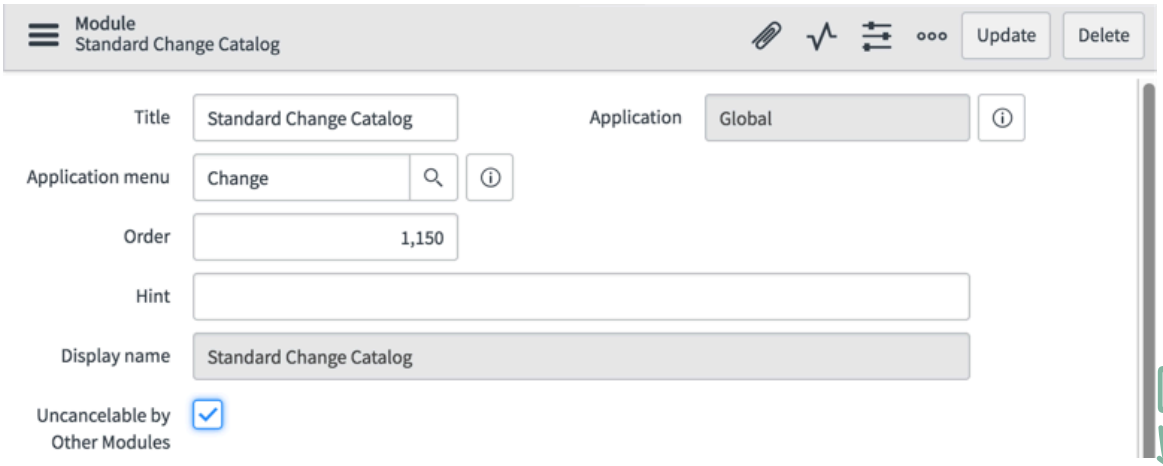
モジュール定義を更新することで、ユーザーがモジュールのアクティビティをキャンセルできないように明示的に防止できます。

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

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. モジュールを追加するアプリケーションメニューをポイントし、アプリケーションの編集 (鉛筆) アイコンをクリックします。
2. [モジュール] 関連リストで、ユーザーがキャンセルできないようにするモジュールをクリックします。
3. フォームレイアウトレイアウトを構成し 、[他のモジュールによりキャンセル不可] フィールドを追加します。
4. [他のモジュールによるキャンセル不可] チェックボックスをオンにします。



5. **[Update** (更新)] をクリックします。

コンテキスト依存ヘルプ

デフォルトでは、製品で利用可能なヘルプリンクからヘルプシステムのようこそページが開き、検索する情報の検索条件を入力できます。コンテキスト依存ヘルプを使用すると、外部ヘルプシステムのベース URL を設定できます。コンテキスト依存のシステムプロパティは、デフォルトヘルプシステムとカスタムヘルプシステムのベース URL を定義します。

ServiceNowシステムは、現在のリスト、フォーム、またはレコードに必要な情報を正確に表示する、このリンクに接続されたいくつかの事前設定されたヘルプコンテキストを提供します。独自のヘルプトピックを定義し、 ServiceNow レコードのヘルプアイコンをクリックしたときに表示されるように構成できます。

ユーザーは、ヘルプアイコンをクリックして、ベースシステムで提供されるデフォルトのヘルプページを開きます。コンテキスト依存ヘルプが定義されていないページの場合、インスタンスにはヘルプシステムのようこそページが表示されます。ユーザーは、検索機能またはインデックスを使用して、正しいヘルプトピックを見つけることができます。ヘルプアイコンの場所は、使用しているユーザーインターフェイスのバージョンによって異なります。

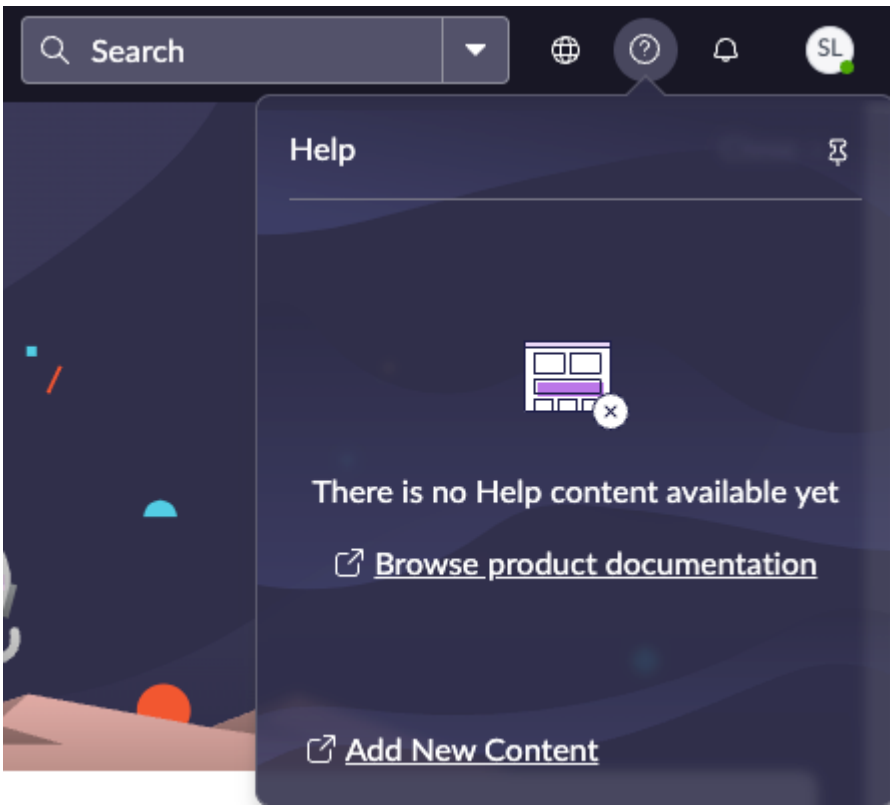
コア UI

ヘッダー バーの右隅にあるヘルプ アイコンをクリックし、メニューから [製品ドキュメントの検索] を選択します。

自動翻訳

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

のコンテキストヘルプアクセス コア UI

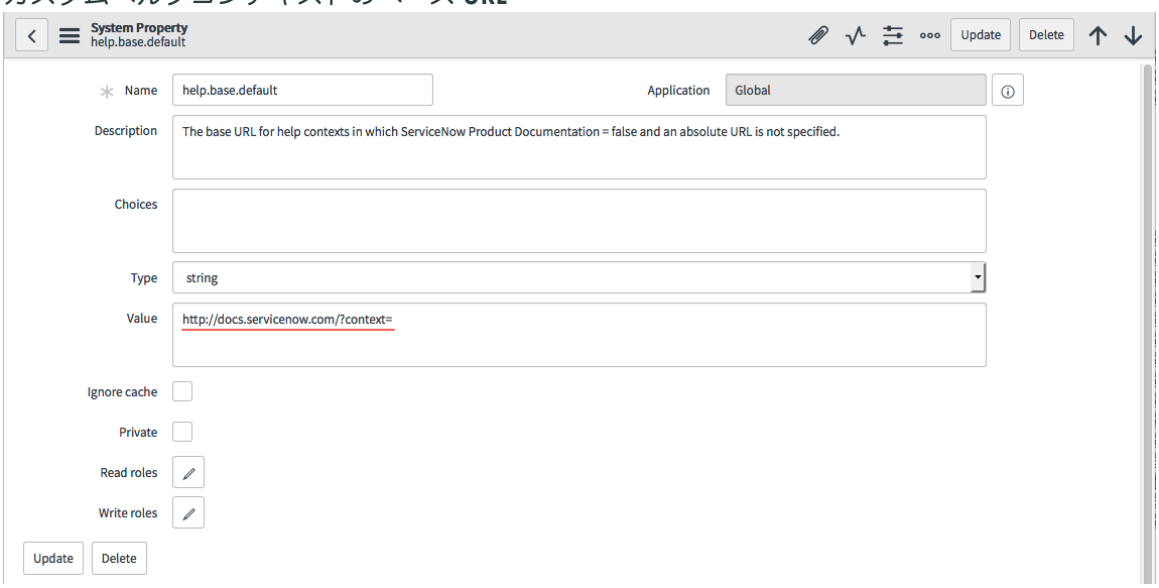


または、アドミニストレーターは組織のニーズに合わせてカスタムのコンテキスト依存ヘルプを作成することもできます。リスト、フォーム、または特定のレコードを説明するトピックにヘルプアイコンをリンクするヘルプコンテキストを作成します。最初に、デフォルトの ServiceNow ヘルプシステム以外のヘルプシステムに直接アクセスするようにベース URL を設定できます。

ベース URL の設定

ServiceNow ヘルプ システム以外の単一のサーバーに送信される多数のヘルプ コンテキストを作成するには、*help.base.default* プロパティにベース URL を入力します。

カスタムヘルプコンテキストのベース URL



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

[ヘルプコンテキスト] フォームで、[**ServiceNow** 製品ドキュメント] チェックボックスをオフにして文字列 `://` を含まない値を **[URL]** または [ページ名] フィールドに入力すると、その値は*help.base.default*プロパティで定義されたベース URL に追加されます。

注: [**ServiceNow** 製品ドキュメント **(ServiceNow Product Documentation**)] チェックボックスをオフにし、[**URL]** またはページ名 フィールドに絶対 URL (値内の文字列 `://` で識別) が含まれている場合、 *help.base.default* プロパティの値は無視されます。これにより、複数の異なるサーバーにリンクするヘルプコンテキストを作成できます。

コンテキスト依存ヘルプのプロパティ

コンテキスト依存ヘルプのプロパティにアクセスするには、 **sys_properties.list** に移動し、[名前] でフィルタリングします。リストから、またはプロパティレコードを開いて、プロパティ値を編集することができます。

プロパティ名	説明	デフォルト値
glide.help.default.page	ヘルプコンテキストが指定されていない場合、ヘルプアイコンで誘導されるデフォルトの URL。これは ServiceNow ヘルプシステムのベース URL で、ようこそページが開きます。この値は変更しないでください。	http://servicenow.com/docs/
help.base.default	**[ServiceNow** 製品ドキュメント] チェックボックスがオフになっており、絶対 URL が指定されていないカスタムヘルプコンテキストのベース URL。 ベース URL が設定されると、ターゲットページまたはファイル名をベース URL に追加することにより、ヘルプ Conext レコードのアドレスが作成されます。このベース URL を使用するカスタムヘルプコンテキストは、同じテーブルのインスタンスでデフォルトで提供されるヘルプを上書きします。詳細については、「 ベース URL の設定」を参照してください。	http://servicenow.com/docs/?context=
help.base.servicenow	**[ServiceNow Wiki]** チェックボックスがオンになっているヘルプコンテキストのベース URL。 これは、デフォルトでインスタンスで提供されるヘルプのベース URL です。この値は変更しないでください。詳細については、「新しいヘルプコンテキストの作成」を参照してください。	http://servicenow.com/docs/?context=

新しいヘルプコンテキストの作成

新しいヘルプコンテキストを作成して、デフォルトのヘルプコンテキストを補完または置き換えることができます。たとえば、組織でフォームを大幅にカスタマイズしている場合は、そのフォームの新しいヘルプコンテキストを作成できます。カスタマイズされたヘルプコンテキストは、会社のナレッジベース記事など、より関連性の高い情報にリンクできます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > ヘルプコンテキスト.
2. [**New**] をクリックします。
3. テーブル内のフィールドから [ヘルプコンテキスト] フォームに入力します。

ヘルプコンテキストフォーム

フィールド	説明
タイプ	フォーム、リスト、またはレコードを選択します。 [レコード] を選択すると、[テーブル名] フィールドが [ドキュメント] フィールドに置き換えられます。
テーブル名	ヘルプコンテキストを定義するテーブルを選択します。 [タイプ] が [レコード] の場合、このフィールドは [ドキュメント] フィールドに置き換えられます。 **注:** このリストには、ヘルプコンテキストと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます。
ドキュメント	参照ルックアップ アイコン ( ) をクリックして、ドキュメント選択ダイアログボックス (図) を開きます。このヘルプコンテキストのテーブルとドキュメント (レコード) を選択します。 このフィールドは、[タイプ] として [レコード] を選択した場合にのみ表示されます。
言語	リンクするヘルプページの言語を選択します。利用可能な選択肢は、アクティブ化した I18n 翻訳プラグインによって異なります。詳細については、「言語のアクティブ化」を参照してください。 このフィールドを使用すると、同じフォーム、リスト、またはレコードに対して複数のヘルプコンテキストを作成し、それぞれ異なる言語のヘルプページを表示できます。たとえば、フォーム X に 2 つのヘルプコンテキスト (1 つは英語用、もう 1 つはスペイン語用) があるとします。言語がスペイン語に設定されているユーザーがフォームXを表示しているときにヘルプアイコンをクリックすると、スペイン語のヘルプコンテキストで定義されたヘルプページが開きます。
[Active (アクティブ)]	システムでヘルプコンテキストを使用するには、このチェックボックスをオンにします。新しいヘルプコンテキストでは、このチェックボックスがデフォルトでオンになっています。
ServiceNow 製品ドキュメント	このヘルプが顧客によって作成されたか、 ServiceNowによって提供されたかを示します。組織のカスタムヘルプを作成するには、このチェックボックスをオフにします。

自動翻訳

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

フィールド	説明
	ServiceNowによって提供される既存のヘルプトピックを、自分用に変更しないでください。同じテーブルに作成された場合でも、デフォルトのヘルプコンテキストではなくカスタムレコードを使用するようにシステムが構成されます。
URL または ページ名	フォーム、リスト、またはレコードの表示中にユーザーがヘルプアイコンをクリックしたときに表示するトピックを指定します。 ヘルプページの完全な URL を入力することも、*help.base.default* システムプロパティにベース URL を設定した場合はターゲットファイル名のみを入力することもできます。

注: フォームのフィールドを再構成すると、 使用可能な [プラグイン **ID**] フィールドと [システムプロパティベース **URL**] フィールドが表示されます。これらのフィールドは使用しないでください。これらは内部でのみ使用されます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

ヘルプコンテキストタイプと優先順位付け

フォーム、リスト、またはレコードタイプでヘルプコンテキストを作成し、ServiceNowインスタンス内の特定のテーブルにリンクすることができます。複数のヘルプコンテキストがある場合、優先順位付けによって、ユーザーに表示される内容にどのヘルプコンテキストが適用されるかが決まります。

ヘルプコンテキストタイプ

ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると、関連するヘルプコンテキストが分析され、表示するヘルプページが決定されます。

- レコードレベルのヘルプは、特定の 1 つのレコードにのみ適用され、そのテーブルのリストまたはフォームには適用されません。

  たとえば、ビジネスルールテーブルの [番号を検証] レコードにレコードタイプのヘルプコンテキストが存在する場合、ヘルプアイコンは、ユーザーがそのレコードを表示したときに指定されたページのみに移動します。

- リストレベルのヘルプは、テーブルのリストに適用されます。フォームレベルのヘルプが定義されていない場合は、リストレベルのヘルプが同じテーブルのフォームにも適用されます。

  たとえば、ビジネスルールテーブルに リスト タイプのヘルプコンテキストは存在するが フォーム タイプのヘルプ コンテキストは存在しない場合、ユーザーがビジネスルールテーブルでリストまたはレコードを表示すると (レコードレベルのヘルプが定義されていない場合)、ヘルプアイコンはリスト タイプのヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。

- フォームレベルのヘルプは、テーブルのフォームに適用されます。リストレベルのヘルプが定義されていない場合は、フォームレベルのヘルプが同じテーブルのリストにも適用されます。

  たとえば、リストタイプのヘルプコンテキストではなくフォームタイプのヘルプコンテキストがビジネスルールテーブルに存在する場合、ビジネスルールテーブルでレコード (レコードレベルのヘルプが定義されていない場合) またはリストを表示すると、ヘルプアイコンによってフォームタイプのヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。

- テーブルにリストレベルとフォームレベルの両方のヘルプが定義されている場合は、リストとフォームに適切なヘルプが表示されます。

自動翻訳

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

たとえば、ビジネスルールテーブルに リスト タイプと フォーム タイプのヘルプコンテキストが存在する場合、ユーザーがビジネスルールリストを表示すると、ヘルプアイコンから リスト タイプのヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。ヘルプアイコンは、ユーザーがビジネスルールテーブルのレコードを表示したときに (レコードレベルのヘルプが定義されていない場合)、フォーム タイプのヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。

重要: ベーステーブルリストまたはレコードのヘルプコンテキストを作成する場合、ベーステーブルを拡張するテーブル内のリストまたはレコードのターゲットトピックは、その拡張テーブルに他のヘルプコンテキストが作成されていないと、ヘルプシステムによって開かれます。

ヘルプコンテキストの優先順位付け

一致するヘルプコンテキストレコードが複数ある場合は、次のルールに従って、優先度の降順で使用されるヘルプコンテキストが決定されます。

1. 同じテーブルのインスタンスで提供されるデフォルトのヘルプコンテキストの代わりに、顧客が作成したヘルプコンテキストが使用されます。
2. インスタンスのデフォルト言語のヘルプコンテキストの代わりに、ユーザーの言語設定に一致するヘルプコンテキストが使用されます。ヘルプコンテキストフォームの [言語] フィールドを参照してください。
3. 追加のテーブルのヘルプコンテキストの代わりに、拡張テーブル階層内のより近いテーブルのヘルプコンテキストが使用されます。

   次の親子関係を持つ Linux サーバー [cmdb_ci_linux_server] テーブルのケースを考えてみましょう: cmdbi_ci > cmdb_ci_hardware > cmdb_ci_computer > cmdb_ci_server > cmdb_ci_linux_server。cmdb_ci_serverテーブルとcmdb_ciテーブルの両方にヘルプコンテキストが存在する場合、cmdb_ci_linux_serverテーブルでレコードを表示すると、ヘルプアイコンがcmdb_ci_serverヘルプコンテキストで指定されたページに移動します。

概要ヘルプページ

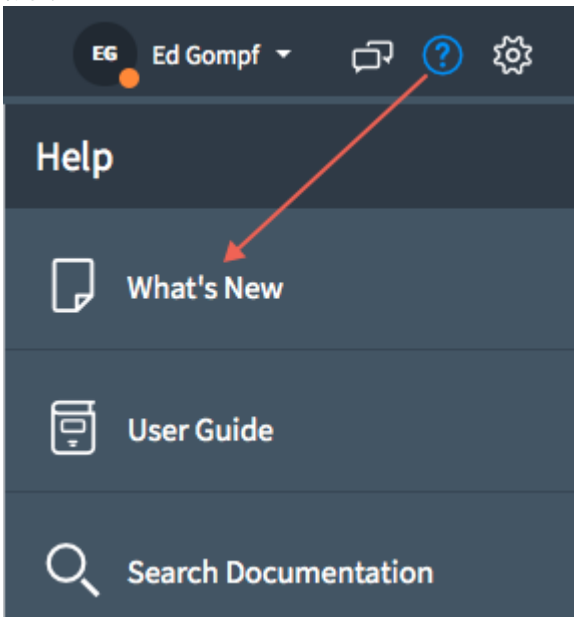
ベースシステムに含まれる概要ヘルプ機能には、 ServiceNow® プラットフォームで提供される新機能の概要情報を含むスライドが表示されます。アドミニストレーターは、ヘルプメニューからこのオプションを非表示にすることができます。

お使いのバージョンの最新機能については、コア UIヘルプサイドバーの「新機能」リンクをクリックしてください。

自動翻訳

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

概要ヘルプリンク



概要ヘルプページの [sys_ui_overview_help] テーブルには、表示される各パネルのレコード (画像、アイコン、説明、表示を制御する条件ステートメントなど) が含まれています。デフォルトでは、インスタンスには現在のリリースの重要な機能を説明するパネルが表示されますが、ユーザーはこのページを変更して、自分のインスタンスでカスタマイズされた機能のパネルを表示し、これらのパネルを表示できるユーザーを定義できます。

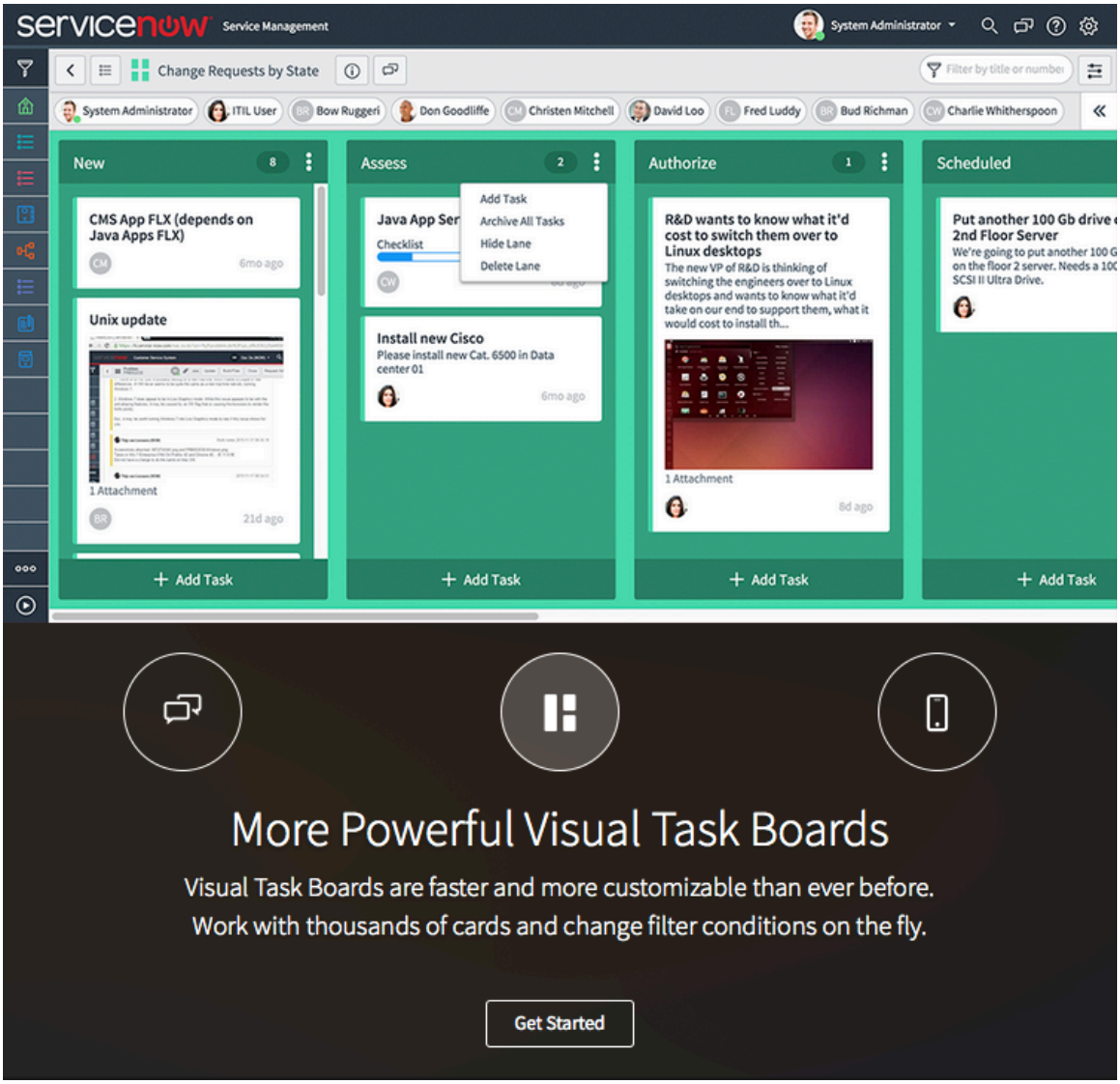
ユーザーは、ページの構成方法に応じて、表示されたボタンをクリックするか、ページの下部にある方向矢印をクリックして、パネルをスクロールします。

注: アドミニストレーターは、デフォルトのヘルプページを編集して、システムの機能に合わせてこのページから既存のパネルを変更、追加、または削除できます。

自動翻訳

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

概要ヘルプスライド



自動翻訳

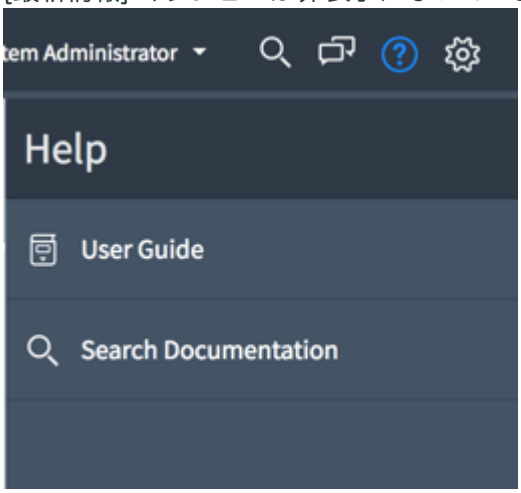
[最新情報] オプションを非表示にする

アドミニストレーターは、システムプロパティを使用して [最新情報] オプションを非表示にすることができます。

プロパティを見つけるには、アプリケーションナビゲーターで「sys_properties.list」と入力します。*glide.product.show_what_is_new* プロパティを検索し、値を **false** に変更します。

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

[最新情報] オプションが非表示になっています



カスタム概要ヘルプの作成

既存の概要ヘルプページを編集して、選択したユーザーに独自のカスタムパネルを表示できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > 概要ヘルプ をクリックし、使用するバージョンのヘルプページを編集します。
2. テーブル内のフィールドを使用して、[概要ヘルプページ] フォームを変更します。

概要ヘルプページのフィールド

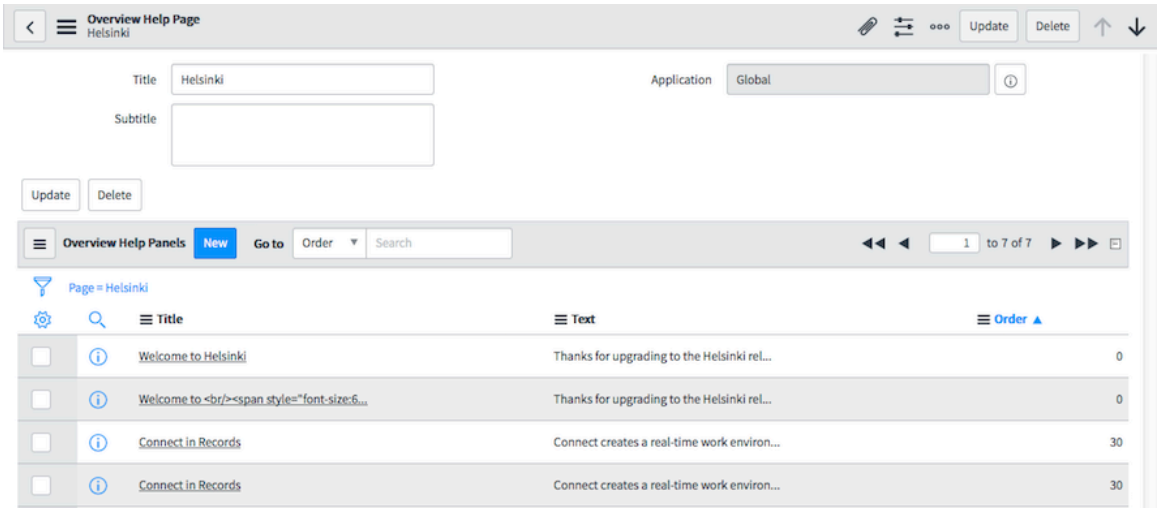
フィールド	説明
Title (役職)	このページの一意のタイトル。
サブタイトル	このページの主題の一般的な紹介。このコンテンツは、ユーザーに表示される最初のパネルの説明として表示されます。
アプリケーション	このヘルプページの範囲。概要ヘルプページはすべてグローバルスコープで作成されるため、システム内のどこからでも表示できます。このフィールドは読み取り専用です。

3. ページを保存します。

自動翻訳

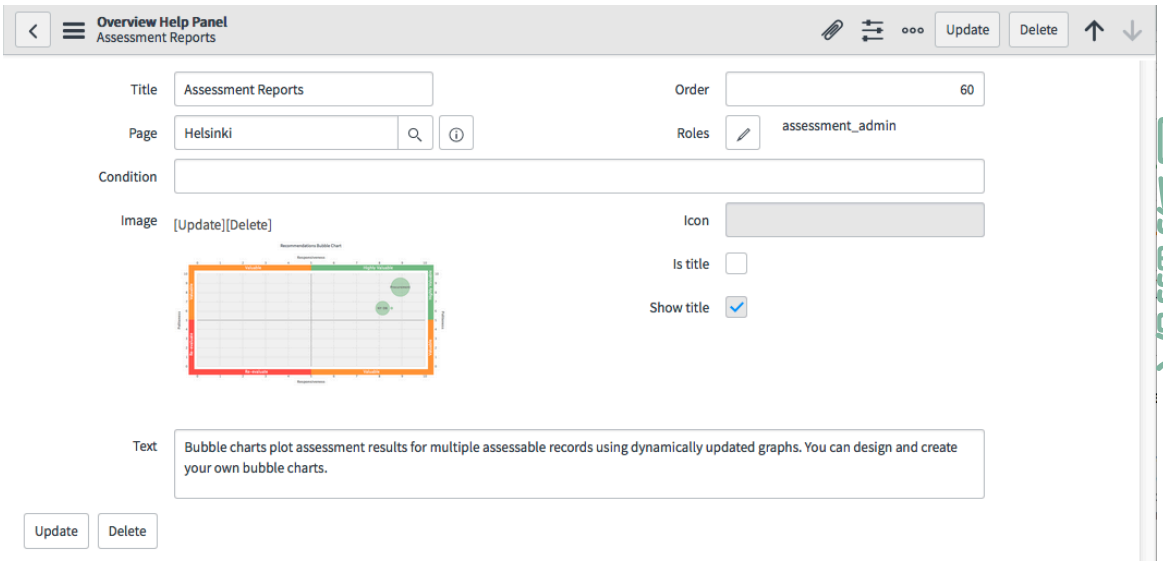
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要ヘルプページフォーム



4. 概要ヘルプパネル関連リストで [新規] をクリックし、テーブル内のフィールドを使用してフォームに入力します。

概要ヘルプパネルフォーム



5. [**Submit** (送信)] を選択します。

概要ヘルプパネルフィールド

フィールド	説明
Title (役職)	このパネルの一意の名前。この名前は、ユーザーに表示されるパネルのタイトルです。
ページ	このパネルが接続されている概要ページに名前を付けます。
順序	ページ内のパネルの順序を制御します。アイコンボタンを使用すると、最も小さい順番のボタンが左側に表示され、最も高い順番のボタンが右側に表示されます。アイコンボタンが無効に

自動翻訳

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

フィールド	説明
	なっている場合、最も小さい番号のパネルがスクロールシーケンスを開始します。
ロール	このパネルを表示する資格を持つすべてのユーザーロールに名前を付けます。
条件	このパネルが表示される条件を定義します。たとえば、特定のプラグインがアクティブになっている場合にのみこのパネルを表示するように構成できます。
イメージ	このパネルが表示されるときに使用する背景画像。サポートされている画像形式は次のとおりです。 ◦ .jpg ◦ .png ◦ .bmp ◦ .gif ◦ .jpeg ◦ .ico ◦ .svg
アイコン	ページからこのパネルへのアクセスボタンとして使用されるアイコン。このフィールドは読み取り専用です。カスタムパネルのアイコンを指定することはできません。
タイトル	最初のスライドのタイトルの表示を制御します。このフィールドはパネルには使用されません。
タイトルを表示	最初のスライドのタイトルの表示を制御します。このフィールドは読み取り専用であり、パネルでは使用できません。
テキスト	このパネルの画像に表示されている内容を説明するテキスト。このコンテンツは、パネルタイトルの下に表示されます。

自動翻訳

既存の概要ヘルプページにパネルを追加する例

この例では、既存の概要ヘルプページにパネルを追加します。このパネルは、特定のロールを持つユーザーにのみ、特定のプラグインが有効になったときにのみ表示されます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

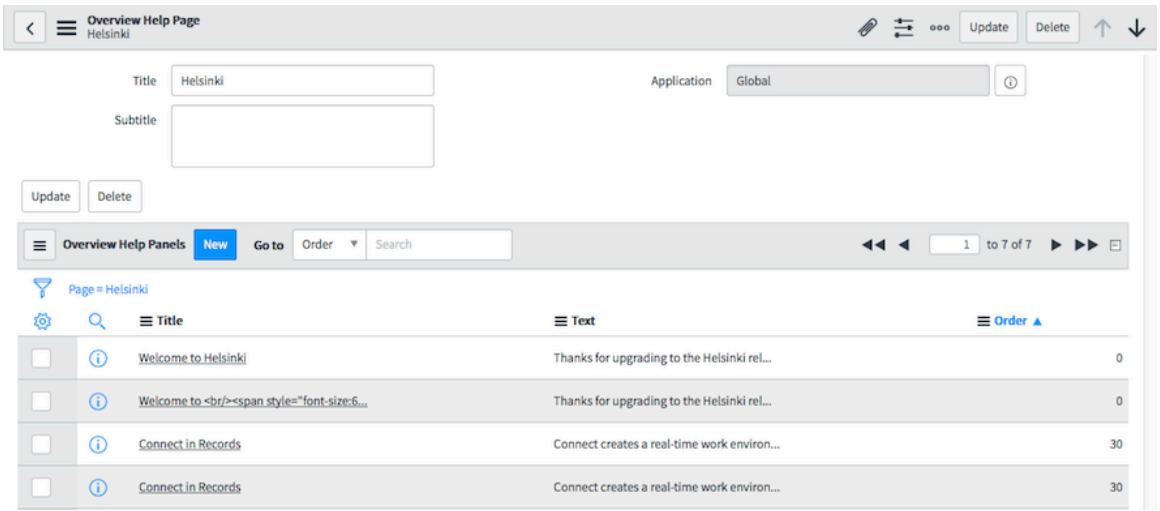
GRC: Audit Management プラグインが有効になっている場合、sn_audit.manager ロールを持つユーザーに監査ゲージのスクリーンショットを表示するパネルを作成できます。activity_admin ロールを持つユーザーにのみ表示される別のパネルを作成し、ワークフローエディターの [カスタム] タブのビューを表示します。現在のバージョンの概要ヘルプページにパネルを追加します。パネルの条件を使用してプラグインを指定し、スラッシュバケットを使用してアクセスに必要なロールを選択します。

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

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > 概要ヘルプ.
2. 現在のバージョンのヘルプページを開きます。

概要ヘルプページレコード



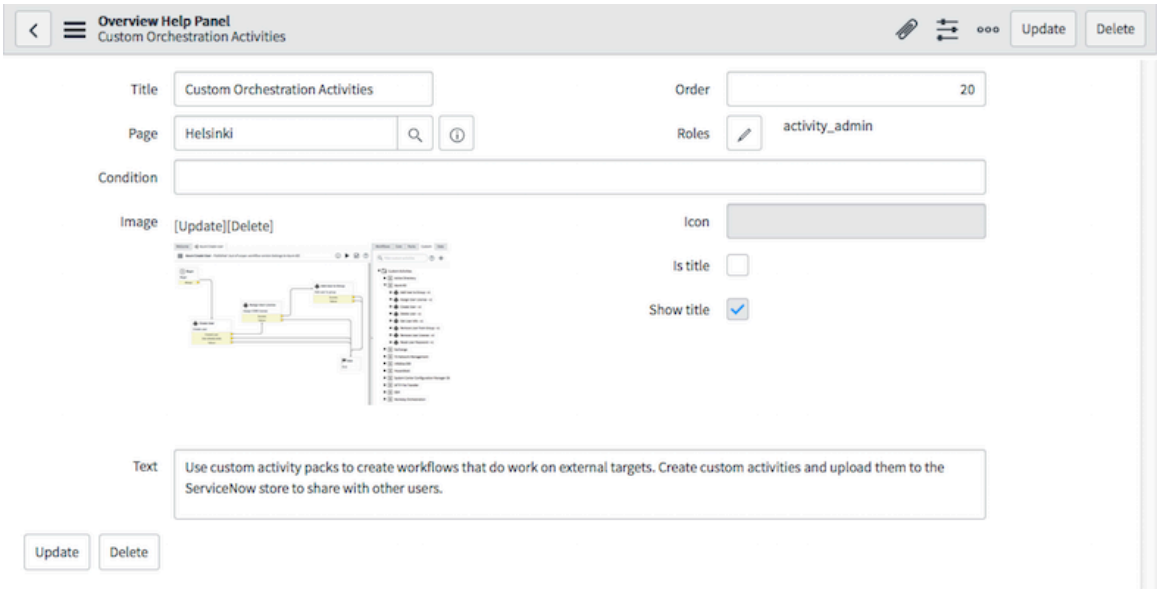
3. [概要ヘルプパネル] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. 次の値を持つパネルを作成します。
   - タイトル:カスタムオーケストレーションアクティビティタイトルは、ユーザーに表示されるときにパネルに表示されるラベルです。
   - 注文: **20**。この順序番号は、このページのどのパネルよりも小さい番号であり、このボタンがページの左側に表示されることを意味します。
   - ロール: **activity_admin**。このロールを持つユーザーのみがこのパネルを表示できます。
   - 画像:これは、ユーザーにこの機能を最もよく紹介するワークフローエディターと カスタム タブのビューです。
   - テキスト:機能の説明を入力し、このバージョンのハイライトを強調します。この例では、アクティビティを作成して ServiceNow Store で共有する機能についてテキストで説明しています。

   注: カスタムパネルのボタンにはアイコンがありません。

自動翻訳

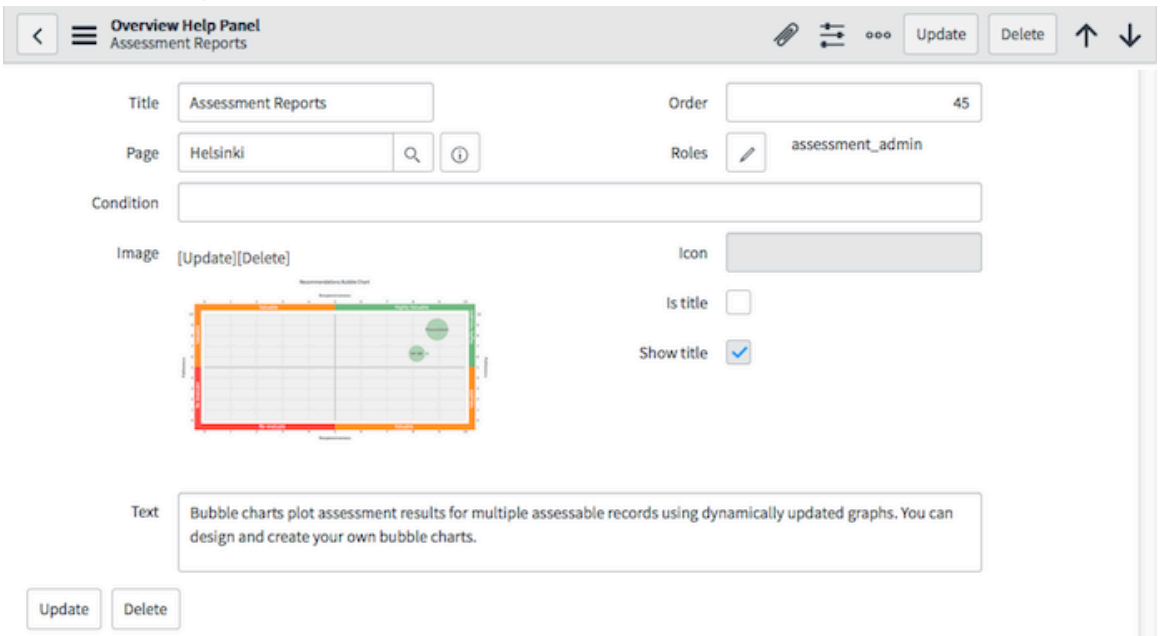
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークフローエディターパネル



5. レコードを保存します
6. 次の値を使用して別のパネルを作成します。
   - タイトル: アセスメントレポート。タイトルは、ユーザーに表示されるときにパネルに表示されるラベルです。
   - 注文: **60**。この順序番号は、このページのどのパネルよりも大きい番号であり、このボタンがページの右側に表示されることを意味します。
   - ロール: **assessment_admin**。このロールを持つユーザーのみがこのパネルを表示できます。
   - 画像:これは、アセスメントアドミニストレーターに表示するバブルチャートの例です。
   - テキスト:ユーザーに表示するチャートの説明を入力し、このタイプのチャートの利点を強調します。

アセスメントレポートパネル

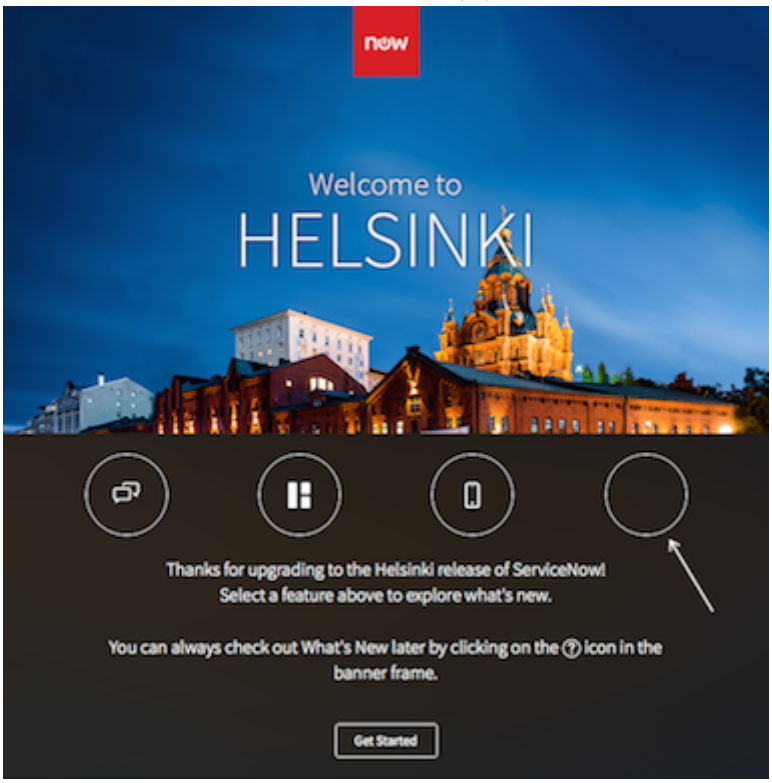


7. レコードを保存します

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

8. assessment_admin ロールを持つユーザーとしてログインします。
9. フォームヘッダーのヘルプアイコンをクリックし、ヘルプサイドバーの [最新情報] をクリックします。
   現在のバージョンの概要ヘルプページが表示され、構成された順序で監査ダッシュボードのコントロールボタンがユーザーに表示されます。

アセスメントアドミニストレーターの概要ヘルプページ

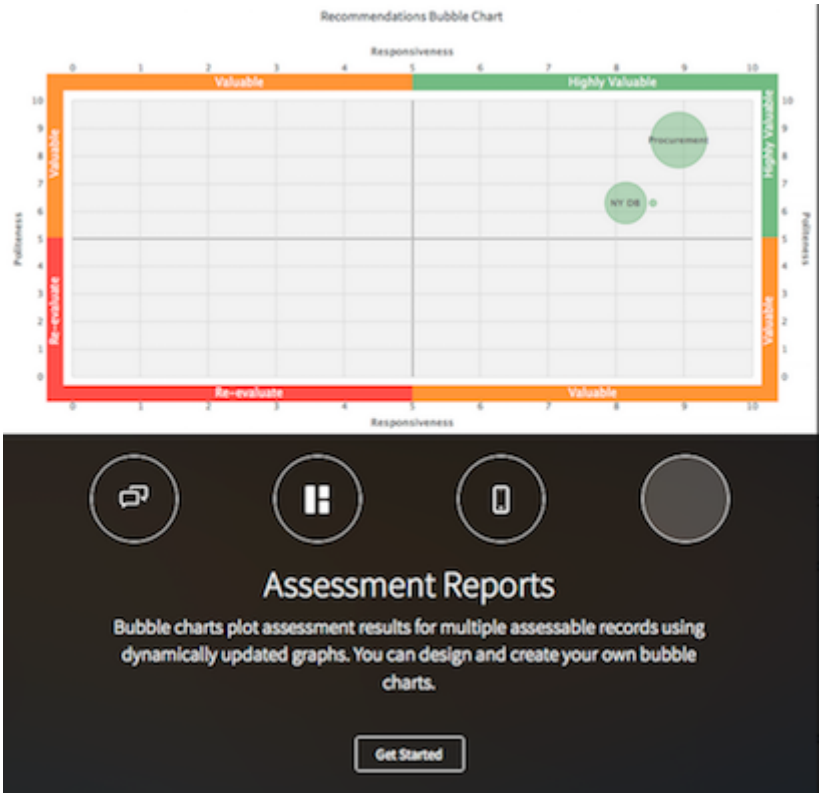


10. ボタンをクリックすると、アセスメントレポートパネルが表示されます。
    カスタムパネル用に選択した画像が、定義したタイトルと説明とともに表示されます。

自動翻訳

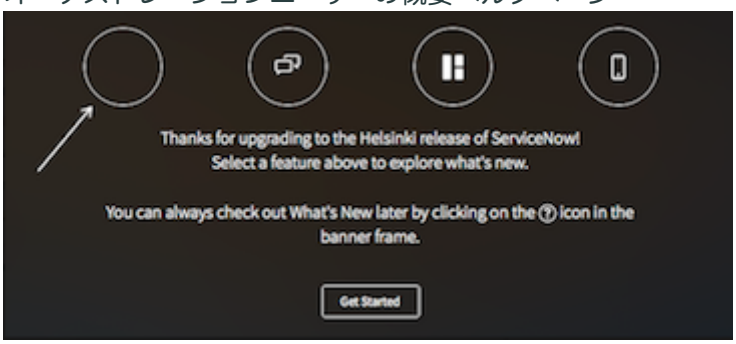
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アセスメントレポートパネル



11. ログアウトし、activity_adminロールを持つユーザーとして再度ログインします。
12. フォームヘッダーのヘルプアイコンをクリックし、ヘルプサイドバーの [最新情報] をクリックします。
    現在のバージョンの概要ヘルプページが表示され、ワークフローエディターのタブのコントロールボタンが構成された順序でユーザーに表示されます。

オーケストレーションユーザーの概要ヘルプページ



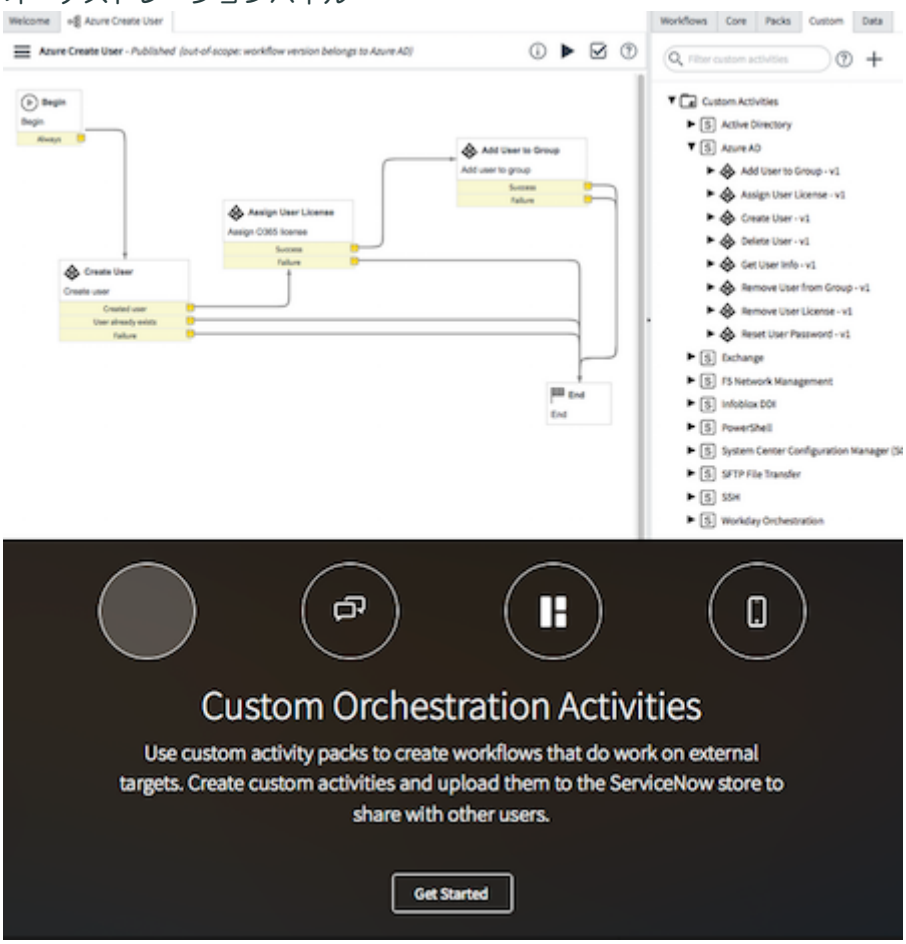
13. ボタンをクリックすると、[オーケストレーション アクティビティ] パネルが表示されます。

自動翻訳

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

カスタムパネル用に選択した画像が、定義したタイトルと説明とともに表示されます。

オーケストレーションパネル



システムユーザーガイド

システムユーザーガイドを使用すると、組織のポリシーと手順に固有のエンドユーザーヘルプドキュメントを作成できます。デフォルトのヘルプページがベースシステムに用意されており、システムナビゲーションやその他の基本操作のための コア UI ヘルプドキュメントが表示されます。

ユーザーガイドには、機能固有のヘルプドキュメントを含むヘルプポータルページをデザインするためのツールが用意されています。カスタムヘルプページを作成し、システムのコントロールを使用してさまざまな方法で展開できます。ユーザーガイドドキュメントは、ヘルプページの関連セクションに 2 列形式でグループ化されます。セクションとその中のドキュメントを任意の順序で表示できます。複数のヘルプページにセクションを表示できます。ユーザーガイドは コア UI でサポートされています。

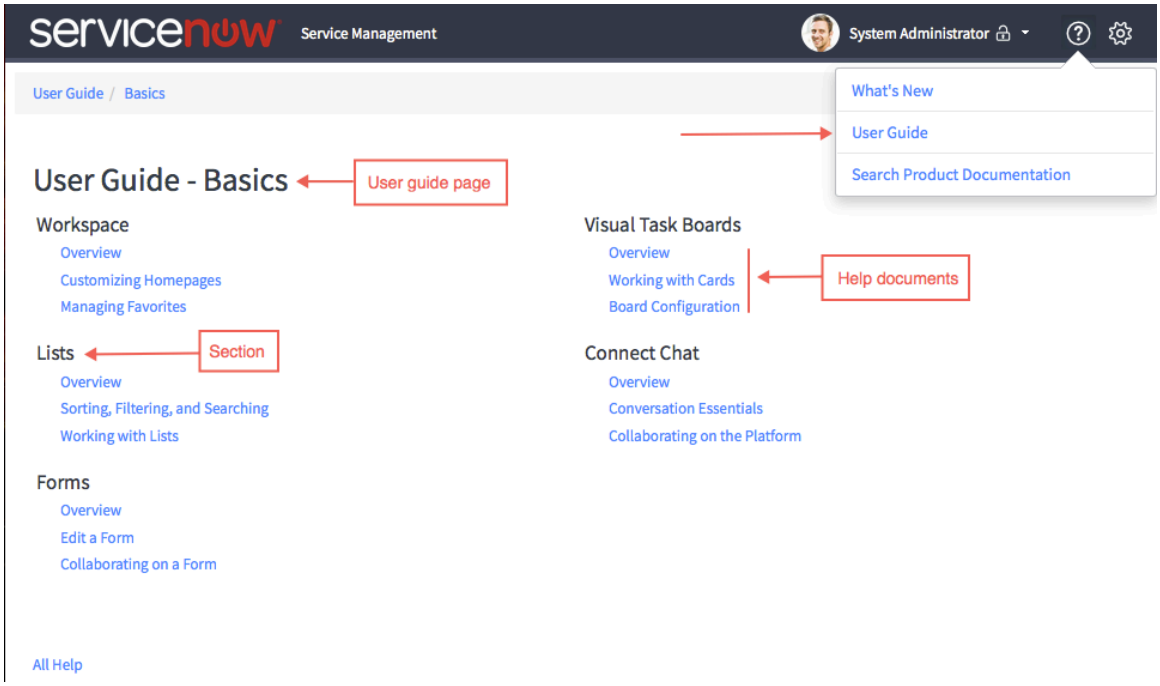
デフォルトのヘルプページがベースシステムに用意されており、システムナビゲーションやその他の基本操作に関するヘルプドキュメントが表示されます。このページには、 コア UI ユーザーのヘッダーバーにあるヘルプアイコンからアクセスできます。サポートされている他の UI バージョンのユーザーがこのページを利用できるようにするには、 プログラムによるエントリ ポイントを作成する必要があります。

注: デフォルトのヘルプページは、独自のヘルプコンテンツのテンプレートとして使用できます。ユーザーガイドのページ、セクション、またはドキュメントをカスタマイズするには、ニーズに合わせて ServiceNow® レコードを編集するだけです。カスタマイズしたレコードは、インスタンスを新しいバージョンにアップグレードするときには更新されないことに注意してください。最初に開発システムの変更をレビューしてから、更新されたコンテンツをカスタマイズされたユーザーガイドで受け入れるかどうかを決定します。

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

自動翻訳

基本ユーザーガイドのヘルプページ



ユーザーガイドヘルプを作成

ユーザーガイドのヘルプドキュメントは、ページの適切なセクションにグループ化され、構成可能な順序で一覧表示されます。セクションをヘルプページに追加します。

始める前に

セクションレコード内からすべてのヘルプドキュメントを作成します。これにより、タイトルを絞り込み、配置を調整し、セクションに適しているかどうかを判断できます。
必要なロール：admin

手順

1. ページを作成します。

   a. 次のように移動する。 システムユーザーガイド > アドミニストレーション > ヘルプページ をクリックし、[新規] をクリックします。

   b. フォームを完了します。

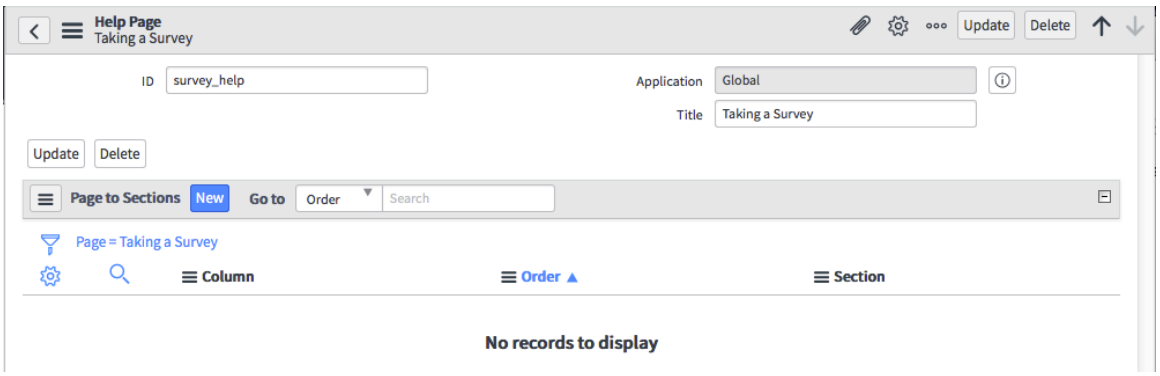
ヘルプページのフィールド定義

フィールド	説明
ID	ヘルプ URL を作成するためにシステムによって使用されるページ ID。
アプリケーション	このヘルプページのアプリケーションスコープ。このフィールドは読み取り専用で、デフォルトは グローバル スコープです。
Title (役職)	このページのタイトルを表示します。

自動翻訳

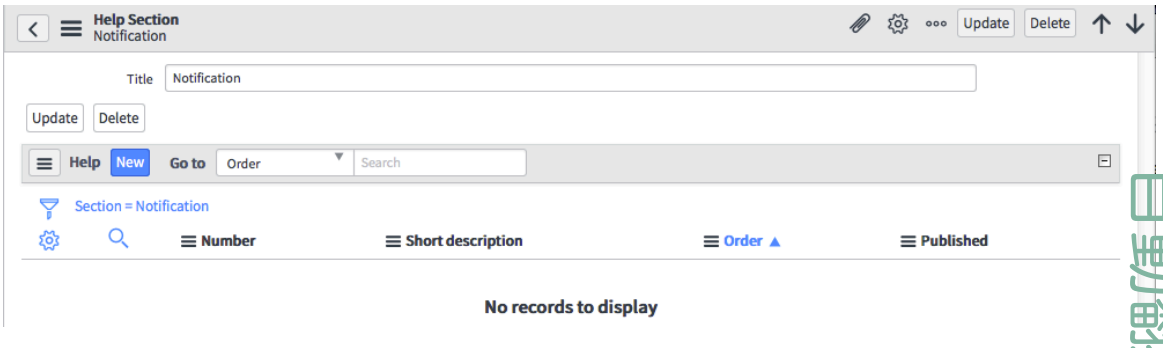
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. [**Submit** (送信)] を選択します。



2. ヘルプページセクションを作成し、ページに関連付けます。

a. 次のように移動する。 システムユーザーガイド > アドミニストレーション > ヘルプページセクション をクリックし、[新規] をクリックします。



b. セクションに一意で簡潔なタイトルを付けて、[送信] をクリックします。
ビューがセクションのリストに戻ります。

c. ヘルプページの追加セクションを作成します。

d. 次のように移動する。 システムユーザーガイド > アドミニストレーション > ヘルプページ をクリックし、新しいページを開きます。

e. [ページからセクションへ] 関連リストで、[新規] をクリックします。

f. フォームを完了します。

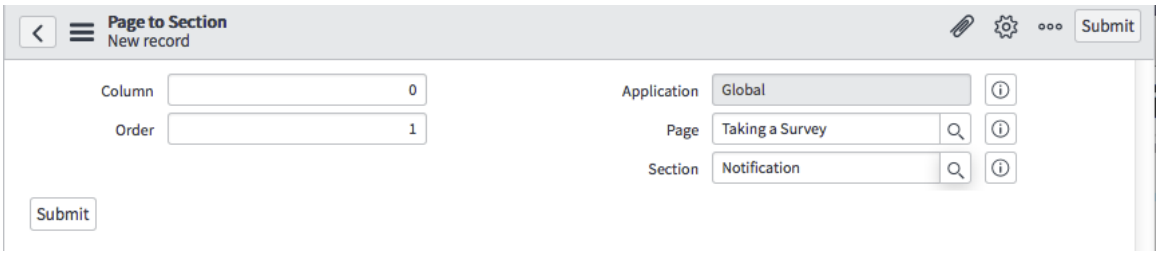
ページからセクションへのフィールド定義

フィールド	説明
列	このセクションのページ上の列の位置。最初の列は **0** として指定され、2 番目の列は **1** として指定されます。セクションを表示するには、列 **0** のエントリが少なくとも 1 つ必要です。
順序	ページの列にセクションが表示される順序。順序番号が定義されていない場合、セクションはアルファベット順にリストされます。

自動翻訳

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

フィールド	説明
アプリケーション	このレコードのアプリケーションスコープ。このフィールドは読み取り専用で、デフォルトは グローバル スコープです。
ページ	このセクションが表示されるヘルプページ。ルックアップフィールドを使用して、セクションが表示されるページを変更できます。
セクション	選択したページに表示するセクションの名前。



g. [**Submit** (送信)] を選択します。

h. オプション: 必要に応じてヘルプページにセクションを追加します。

3. 1 つ以上のドキュメントを作成します。

a. 次のように移動する。 システムユーザーガイド > アドミニストレーション > ヘルプページセクション.

b. 作成したセクションレコードを開きます。

c. [ヘルプ] 関連リストで、[新規] をクリックして、そのセクションのヘルプドキュメントを作成します。

d. フォームを完了します。

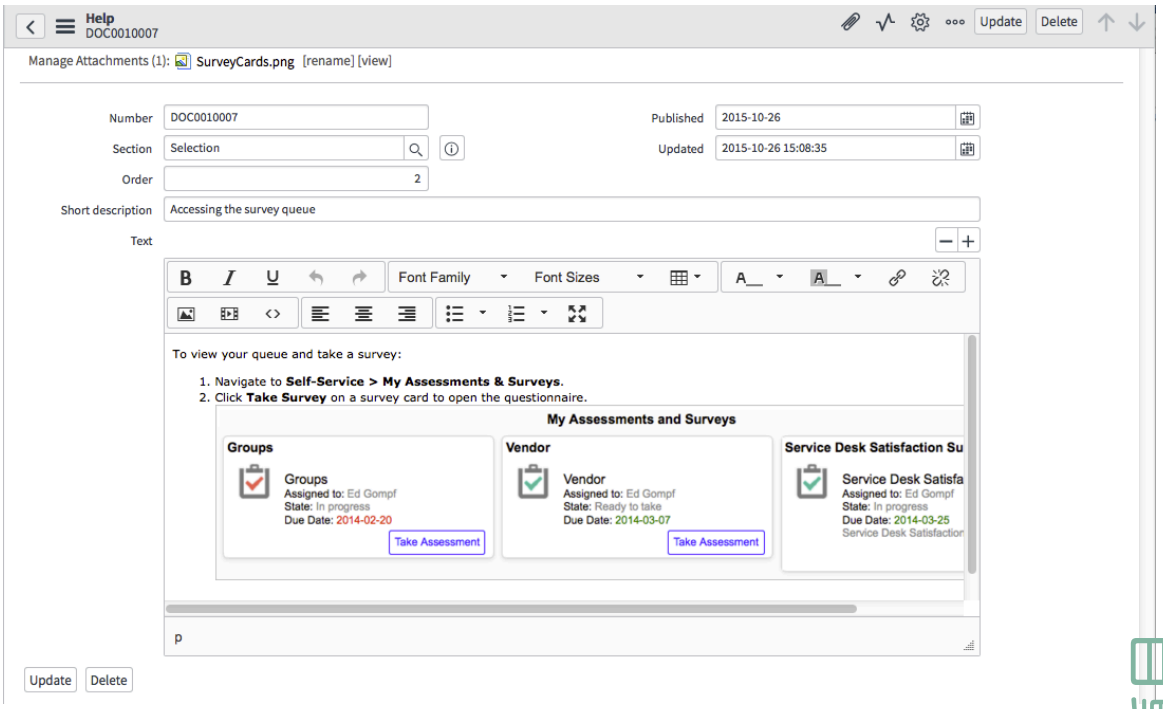
ヘルプドキュメントフィールド定義

フィールド	説明
[Number (番号)]	システムによって自動的に生成されるドキュメント番号。
セクション	このドキュメントが表示されるセクション。
順序	選択したセクションにおけるこのドキュメントの表示順序。
公開済	このドキュメントが作成された日付。
更新日時	このドキュメントの最終更新日。
簡単な説明	このドキュメントの内容の簡単な説明。この説明は、ヘルプページのドキュメントのタイトルとして使用されます。

自動翻訳

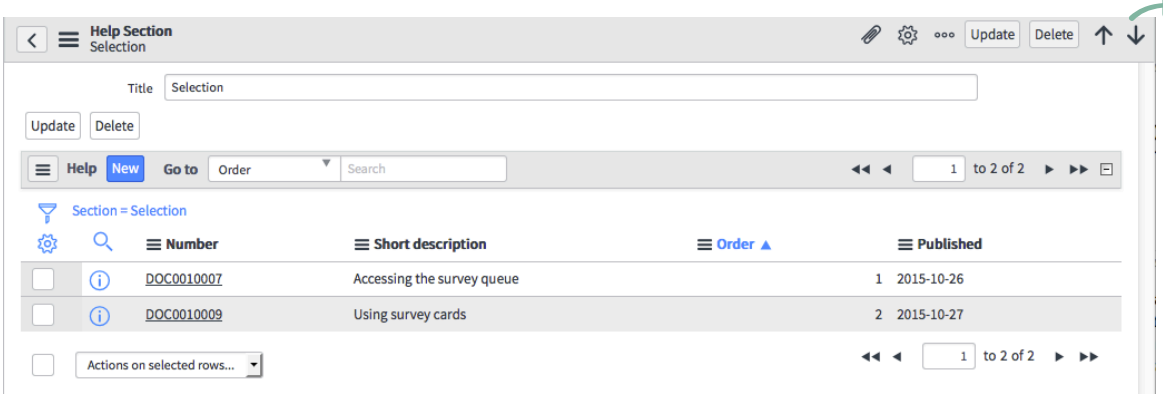
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
テキスト	グラフィックやテーブルなどのドキュメントコンテンツ。エントリの書式設定、箇条書きや番号付きリストの作成、画像の添付を行うことができます。



e. [**Submit** (送信)] を選択します。

f. このプロセスを繰り返して、そのセクションに必要なヘルプドキュメントを作成します。



ユーザーガイドヘルプの URL

ターゲット URL に正しいアドレスパラメーターを指定することで、システムユーザーガイドで生成されたヘルプのエントリポイントをインスタンスに作成できます。

ユーザーガイドとともに生成されたヘルプページは、UI アクション を含むシステムの構成可能なエントリーポイントからエンドユーザーに表示できます。これらのエントリーポイントを作成するには、次のパラメーターを使用してターゲット URL を表す必要があります。

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

ユーザーヘルプを表示するための **URL** エントリポイント

パラメーター	提供
h.do ドル	ページの上部にバナーフレームを表示するプロセッサー。
$sys_product_help.do	ユーザーガイドのすべてのヘルプへのリンクを含むページを表示します。これには、基本ヘルプシステムと作成したカスタムヘルプページが含まれます。URL の例は `https://myinstance.service-now.com/$sys_product_help.do` です。
$h.do?sysparm_id=basics	システムに含まれる基本的なヘルプページを表示します。カスタムユーザーガイドのターゲットを作成するには、 *id=basic* をカスタムページの ID (*id=surveys* など) に置き換えます。この例は `https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_id=surveys` です。
$h.do?sysparm_doc=<ドキュメント番号>	特定のドキュメントのヘルプを表示します。この URL は、 ServiceNow フォームを使用するための手順を提供するヘルプドキュメントを基本ページに表示します: `https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_doc=DOC0010005`。

オーディオファイルの管理

`.mp3`または`.ogg`オーディオファイルをアップロードして保存できます。アップロードすると、HTML を使用してオーディオ ファイルを参照できます。

始める前に

必要なロール：image_admin

このタスクについて

オーディオファイルを保存するには、オーディオファイルのデータベースストレージ (com.glide.db_audio)機能を有効にする必要があります。新しいインスタンスでは、このプラグインがデフォルトでアクティブ化されています。アップグレードされたインスタンスでは、admin ロールを持っている場合はプラグインを有効にすることができます。プラグインの有効化の詳細については、「プラグインの有効化」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > オーディオファイル.
2. [**New**] をクリックします。
3. ファイル拡張子を含むオーディオファイル の名前を入力します 。
4. オーディオファイルを追加します。
5. レコードを保存します
6. オプション: HTML を使用してオーディオファイルを参照するには、次の手順を実行します。

自動翻訳

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

a. `<audio>` HTML タグを使用し、オーディオレコードの [名前] フィールドで設定されたファイル名に *src* 属性を設定します。

b. オーディオコントロールを表示するには、 *controls* 属性を使用します。

Example
次の HTML を使用します。

```
<audio src="Beep.mp3" title="Beep" control="control"/>
```

データベースへの画像の保存

アドミニストレーター、および image_admin または content_admin ロールを持つユーザーは、画像をアップロードしてデータベースに保存できます。これらのイメージは、イメージ [db_image] テーブルに保存されます。画像をデータベースにアップロードすると、インスタンスの URL に画像の名前を追加することで、HTML フィールドから画像を参照できるようになります。

注: db_imageテーブルは、セキュリティ制限のない公開テーブルです。認証されていないユーザーは、db_image テーブルにアップロードされた画像にフルアクセスできます。

画像と添付ファイル

レコードから画像にアクセスする場合、またはユーザーがインスタンスの URL に画像名を追加できないようにする場合は、代わりに添付ファイルとしてアップロードします。画像を添付ファイルとしてアップロードすると、画像は添付ファイル [sys_attachment] テーブルに保存されます。詳細については、「添付ファイルと添付ファイルの追加と管理の管理 」を参照してください。

受け入れ可能な画像ファイルタイプ

次の拡張子の画像ファイルをアップロードします。

- .gif
- .jpg
- .png
- .bmp

注: .bmp 画像を含む zip ファイルのアップロードはサポートされていません。

Internet Explorer ブラウザーでサポートされていない可能性のある画像をアップロードすると、警告メッセージが表示されます。

システムでは、このインターフェイスを介した.ico形式の画像のアップロードはサポートされていません。Microsoft Internet Explorer では、お気に入りのアイコンに.ico形式が必要です。.ico画像をアップロードするには、標準の画像アップロードインターフェイスを使用するのではなく、.ico画像をレコードに添付します。

フォーム レコードに画像を挿入する方法については、ServiceNow コミュニティ のブログ記事「Insert an image into your article, incident, or other form record (記事、インシデント、またはその他のフォーム レコードに画像を挿入する)」を参照してください。

既存の画像の更新

既存の画像を更新されたバージョンに変更できます。

始める前に
必要なロール：image_admin または content_admin

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > イメージ.
2. [イメージ] リストで、置き換えるイメージの名前をクリックします。
3. 画像フィールドで [更新] リンクをクリックします。
4. [参照] をクリックして、目的の画像ファイルに移動します。
5. [開く] をクリックし、[**OK]** をクリックします。

新しいファイルがインスタンスデータベースにアップロードされ、以前のファイルが置き換えられます。ファイル名を参照するすべての場所で使用されます。

注: 新しい画像が期待どおりに表示されない場合は、ブラウザーのキャッシュをクリアします。

1 つ以上の画像をアップロード

一度に 1 つの画像または複数の画像をアップロードできます。

始める前に
必要なロール：image_admin または content_admin

手順

1. 一度に 1 つの画像をアップロードするには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 システム **UI** > イメージ をクリックして、データベースに保存されている画像のリストを表示します。

   b. [新規] をクリックして新しい画像を追加します。

   c. フォームに入力します。

画像フォーム

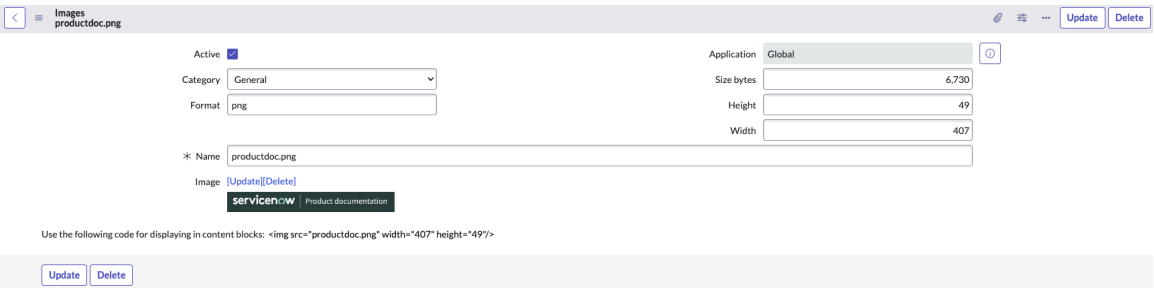
フィールド	入力
名前	HTML で画像を参照するファイル名を入力します。
アクティブ	チェックボックスをオンにすると、画像を HTML で参照できるようになります。
カテゴリ	画像ファイルを整理するカテゴリを選択します。
画像	画像をアップロードするには、[クリックして追加...] を選択します。画像が既にアップロードされている場合は、[更新] をクリックして新しいバージョンの画像をアップロードするか、[削除] をクリックして画像を削除します。
[形式]、[サイズ (バイ	現在の画像メタデータを表示します。この情報は、画像がアップロードされると自動的に入力されます。

自動翻訳

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

フィールド	入力
ト)]、[高さ]、および [幅]	

画像をアップロード



2. 複数の画像を一度にアップロードするには、次の手順を実行します。

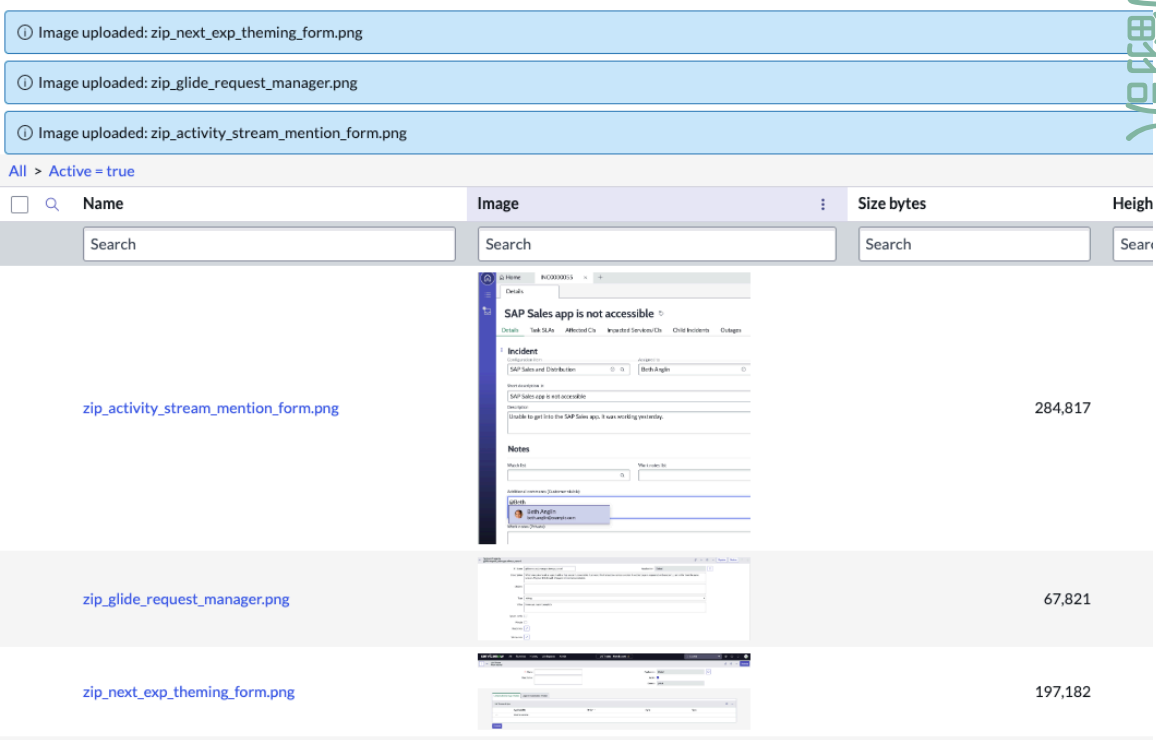
   a. 許容可能な画像ファイルタイプのみを含む .zip ファイルを作成します。

      注: .bmp 画像を含む zip ファイルのアップロードはサポートされていません。

   b. 次のように移動する。 システム **UI** > 画像 **Zip** アップロード.

   c. [ファイルを選択] をクリックして、ファイルを選択します。

   d. [アップロード] をクリックします。



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

ファイルがデータベースにアップロードされたことを示すメッセージが表示され、画像リストが更新日の降順でソートされます (アップロードされた画像が最初に表示されます)。

注:

- .zip ファイルにフォルダー構造が含まれている場合、結果のイメージ名はスラッシュの代わりにアンダースコアが付いたものになります。たとえば、.zip に `myimages/image1.gif` が含まれている場合、結果のイメージは `myimages_image1.gif` という名前になります。
- イメージ名は、フォルダー構造を含めて 100 文字を超えることはできません。名前が長すぎるファイルは却下されます。
- アップロードはシステムに記録されます。システムログを表示して、ファイルがアップロードされたか却下されたかを確認します。

関連情報

システムログ

ファイル拡張子を制限する

glide.ui.strict_content_typesを使用して、UI に表示される画像ファイル拡張子を制限します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. プロパティ名を検索して、そのプロパティが存在しないことを確認します。
3. [**New**] をクリックします。
4. 次の表を使用して、システムプロパティを完成させます。

ファイル拡張子システムプロパティ

フィールド	説明
[Name (名前)]	glide.ui.strict_content_types
タイプ	文字列
Value (値)	受け入れ可能な画像ファイル名のカンマ区切りリスト。ico、gif、png、jpg、jpeg、bmp、js、css、htm、html、のいずれかのファイルタイプを使用します。

注: 値のリストに含まれていないファイル拡張子を使用しているファイルは、UI で分割表示されます。

ユーザー設定

ユーザーは、リスト内のページあたりの行数や、応答時間をリストまたはフォームの下部に表示するかどうかなど、多くの UI 機能を設定できます。アドミニストレーターは、必要に応じてこれらの設定を変更または削除できます。

ユーザーのカスタマイズは、 ユーザー設定 [sys_user_preference] テーブルにレコードとして保存され、ユーザーが設定を変更するたびに更新されます。UI は、各ユーザーの初期設定に従って表示されます。

自動翻訳

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

たとえば、応答時間はデフォルトでリストやフォームの下部に表示される場合があります。ユーザーが応答時間を非表示にすると、ユーザー設定レコードが作成され、応答時間インジケーターが非表示であることを示します。ユーザーの今後のセッション中、応答時間インジケーターは非表示になります。ユーザーが後で応答時間を表示することを決定すると、ユーザー設定レコードが適切に更新され、応答時間インジケーターが表示された状態で将来のセッションが開きます。

ユーザーが使用できる設定の詳細については、「ユーザー設定 と ネクストエクスペリエンス ユーザー設定」を参照してください。

ユーザー設定の表示とトラブルシューティング

次のように移動する。 ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定 ユーザー設定レコードリストの場合。設定名を選択すると、その設定がフォームビューに表示されます。ユーザーのトラブルシューティングを行う場合は、ユーザー名を検索してすべてのカスタマイズを見つけ、表示する設定名を選択します。

注: ユーザーごとに最大 10,000 のユーザー設定を設定できます。この制限を超えると、システムのデグレードと UI パフォーマンスの問題が発生します。

[ユーザー初期設定] フィールド

フィールド	説明
名前	機能の名前。
説明	機能の簡単な説明 (オプション)。
System	このレコードがシステム全体のデフォルトを示すか (**[TRUE]**)、示さないか (**[FALSE]**) を表示します。
タイプ	値として認められるエントリのデータタイプを表示します。たとえば、 文字列 または 整数を選択できます。
ユーザー	設定のカスタマイズ対象のユーザーの名前を表示します。[ユーザー] が空の場合、レコードはシステム全体のデフォルトになります。
Value (値)	このレコードの現在の設定。この値を [ユーザー] フィールドおよび [システム] フィールドと比較して、表示されている値がシステム全体のデフォルトか特定のユーザーの初期設定かを判断します。

システム全体の値 (デフォルト値またはグローバル値とも呼ばれる) のユーザー設定レコードは、次の値で識別できます。

- システム **= TRUE**
- ユーザー **=** 空

ユーザーが機能をカスタマイズするたびに、次の値を持つ個別のユーザー設定レコードが作成されます。

- システム **= FALSE**
- **user=<username>**

その結果、同じカスタマイズ可能な UI 機能に複数のユーザー初期設定レコードがある場合があります。

注: 一部の機能では、ユーザーがカスタマイズするまでシステム全体のレコードが ユーザー設定 モジュールに表示されず、新しいレコードが ユーザー設定に追加されます。

自動翻訳

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

ユーザーインターフェイスで説明のつかない動作に遭遇した場合は、[ユーザー設定] リストでユーザー名を検索して、ユーザー設定を確認できます。次に、問題の動作に影響を与えるユーザー設定レコードを削除または更新します。

注: 管理者がこのモジュールを使用してユーザーの初期設定値を手動で変更すると、ユーザーの次のセッションでは管理者の設定が使用されます。ただし、ユーザーは UI を介して機能を再度カスタマイズできます。これにより、ユーザー初期設定レコードが更新されます。管理者が特定のユーザーのユーザー初期設定レコードを削除すると、そのユーザーの次のセッションでその機能のシステム全体の値が使用されます。ユーザーが後で機能をカスタマイズすると、ユーザーのユーザー初期設定レコードが作成されます。

グローバルユーザー初期設定

システム全体またはグローバルのユーザー設定を作成して、ユーザーのデフォルトの設定を行います。設定をデフォルトにするには、設定を作成し、[システム] チェックボックスをオンにして、[ユーザー] フィールドを空のままにします。

重要: 同じ名前の複数の設定をグローバルユーザー初期設定として設定することはできません。

ユーザー初期設定と更新セット

システム全体の値のユーザー初期設定レコード (デフォルト値またはグローバル値とも呼ばれます) は、更新セットに格納されています。変更は更新セットをインポートするときに実装され、機能をカスタマイズしていないすべてのユーザーに影響します。特定のユーザーのユーザー設定レコードは更新セットに保存されないため、更新セットをインポートするときにユーザーのカスタマイズは保持されます。詳細については、「システムアップデートセット」を参照してください。

ユーザー設定

ユーザー設定では、主に個々のユーザーがさまざまな機能を操作する方法を追跡し、新しいセッションでユーザーの最終設定がアクティブになるようにします。たとえば、ユーザー設定では、ユーザーがマルチセクションフォームのタブ付きインターフェイスまたはスクロールインターフェイスを有効にするかどうかを追跡します。その他のユーザー設定レコードでは、admin ロールを持つユーザーが特定の機能設定を調整できます。

設定を表示

ユーザー設定を表示するには、次に移動します: ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.

ユーザー優先リスト

このテーブルでは、ベースシステムのユーザー設定レコードについて説明します。

ユーザー設定レコード	説明
ユーザーのみ	ユーザーアクションによって値が設定および更新されます。ユーザー設定レコードによる手動変更は、ユーザーエクスペリエンスには影響しません。
アドミンのみ	アドミニストレーターは、ユーザー設定レコードを使用して値を変更し、ユーザーエクスペリエンスを変更できます。
admin または user	ユーザーアクションによって値が設定および更新されますが、アドミニストレーターはユーザー設定レコードを手動で更新することでユーザーエクスペリエンスを変更できます。

自動翻訳

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

ユーザー設定レコード	説明
システムのみ	システムによって値が設定および更新されます。アドミニストレーターはこれらのレコードを変更しないでください。

次の表に、各設定のデフォルト値と説明を示します。[更新者] 列には、設定の設定方法が示されます。

ユーザー設定

設定	カテゴリ	更新者	詳細
<table>.db.order	リストのソート	admin または user	識別されたテーブルについて、リスト内のをソートするために使用される列を示しまレコードは、ユーザーがテーブルのソートするたびに自動的に更新されます。 タイプ: 文字列 デフォルト値:ユーザー選択、またはユーサ選択しない場合は [番号] 列。[番号] 列が[名前] フィールドを使用してレコードがソます。
<table>.db.order.direction	リストのソート	admin または user	識別されたテーブルについて、リストにレを昇順 (ASC) または降順 (降順) のどちらするかを、で識別されたフィールド別に示<table>.db.order。このレコードは、ユーテーブルのソート方向を変更するたびに更す。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
bsm_map.default_ci	BSM	ユーザーのみ	ユーザーがビジネスサービス管理 (BSM) マ後に表示した構成アイテムのsys_idが含まのレコードは、ユーザーが BSM マップで表アイテムを表示するたびに自動的に更新さ タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci	CMDB	アドミンのみ	構成アイテムの関係を定義するときに、[**CI]** リストに表示される内容を制約します。コードされたクエリ文字列の形式です。 タイプ: 文字列 デフォルト値:locationANYTHING^operational_stat
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user	CMDB	アドミンのみ	構成アイテムの関係を定義するときに [利ザー] リストに表示される内容を制約しまンコードされたクエリ文字列の形式です。

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			タイプ: 文字列 デフォルト値:**active=true**
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group	CMDB	アドミンのみ	構成アイテムの関係を定義するときに、[グループ] リストに表示される内容を制約 はエンコードされたクエリ文字列の形式で タイプ: 文字列 デフォルト値:**active=true**
collapse.<関連テーブル>.<関連フィールド>	Forms (フォーム)	ユーザーのみ	関連リストが折りたたまれていることを示 ユーザーの次のセッションが始まると、同 ストが折りたたまれます。このレコードは が同じ関連リストを展開または折りたたむ 動的に更新されます。 **True** = 識別された関連リストを折りたたみ **False** = 識別された関連リストを展開する。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
collapse.section.<sys_id>	Forms (フォーム)	ユーザーのみ	折りたたまれているフォームセクションの します。ユーザーの次のセッションが始ま じフォームセクションが折りたたまれます コードは、ユーザーが同じフォームの同じ ンを展開または折りたたむたびに自動的に ます。 **True** = 識別されたセクションを折りたたみ **False** (または空白)=識別されたセクション ます。 タイプ: **True/False** デフォルト値: **False** または空白
glide.debugger.log_messages_limit	UI	admin または user	スクリプトデバッガー セッションログ UI メッセージの最大数を指定します。
glide.debugger.console.cached_stmt_limit	UI	admin または user	スクリプトデバッガコンソールのブラウザ シュするステートメントの最大数を指定し
glide.debugger.log.transaction.count	UI	admin または user	スクリプトデバッガー セッションログ UI るトランザクションの最大数を指定します

自動翻訳

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
glide.ui11.use	UI11	admin または user	このユーザーに対して UI11 がアクティブか 示します。UI11 は使用できなくなりまし
glide.ui.navpage_state	メニュー	システムのみ	変更しないでください。ユーザーの UI11 構 ます。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
glide.ui.javascript_editor	UI	admin または user	JavaScript エディターと書式設定コントロ ルがユーザーに対して有効か無効かを示し す。JavaScript エディターアイコン ( ) 定コントロールは、シンタックスエディタ インがアクティブな場合にのみ使用できま レコードは、ユーザーがアイコンをクリッ クリプトの編集を有効または無効にすると に更新されます。詳細については、「 Jav ンタックスエディター 」を参照してくだ **True** = スクリプトエディターを有効にしま **False** = スクリプトエディターを無効にし タイプ: **True/False** デフォルト値: **True** (シンタックスエディタ アクティブな場合)
glide.ui.response_時間	UI	admin または user	リストまたはフォームの下部で応答時間情 開するか折りたたむかを決定します。この は、ユーザーが v2 リストまたはフォーム ある [応答時間インジケーター] アイコン リックするたびに自動的に更新されます。 **True** = 応答時間情報を展開。 **False** = 応答時間情報を折りたたみます。 タイプ: 文字列 **false**: **false**
ホームページ	ホームページ	admin または user	ユーザーがインスタンスに初めてログイン ホームページアイコン ( ) をクリックし 示されるダッシュボードを示します。値は ダッシュボードのsys_idを示します。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし

自動翻訳

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
knowledge.search.sort.field	リストのソート	admin または user	ナレッジベース検索時の結果のソート順を ます。このレコードは、ユーザーが検索結 ダーで別の [ソート基準] オプションを選 たびに更新されます。使用可能なオプショ [ビュー数]、[関連性] (関連性)、および最 (sys_updated_on) です。 タイプ: 文字列 デフォルト値: ビュー
list_edit_double	Lists (リスト)	admin または user	リスト v2 でリストエディターを開くアク します。このレコードは、ユーザーが v2 スタマイズし、[ダブルクリックして編集 更すると自動的に更新されます。詳しくは エディターの管理 を参照してください。 は v3 リストには適用されません。シング のリスト編集は、リスト v3 ではサポート せん。 **True** = ユーザーが v2 リストのフィールド リックしたときにリストエディターを開き **False** = ユーザーが v2 リスト内のフィール グルクリックしたときにリストエディター す。 タイプ: **True/False** デフォルト値: **True**
list_edit_enable	Lists (リスト)	admin または user	リスト内のフィールドを直接編集するため エディターを使用できるかどうかを示しま コードは、ユーザーがリストをパーソナラ (リストの最初の列の上にある歯車アイコン [リスト編集を有効にする] 設定を変更する 的に更新されます。この設定は v3 リスト れません。 **True** = リストエディターの使用を有効にし **False** = リストエディターの使用を無効に タイプ: **True/False** デフォルト値: **True**
live_message.feed.last_display	ライブ	admin または user	ユーザーが最後に表示したフィード (自分 ド (sysparm_feed_type=myfeed) または フィード (sysparm_feed_type=compan が格納されます。このレコードは、ユーザ フィードを選択するたびに自動的に更新さ タイプ: 文字列

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			デフォルト値: **sysparm_feed_type=company_feed**
live_tag.feed.order	ライブ	admin または user	ユーザーが選択したタグ表示のソートを追 このレコードは、ユーザーがLiveで別の タ ション を選択すると自動的に更新されます 能なオプションは 、[作成順] (sys_create [前回のアクティビティ順] (last_activity) タイプ: 文字列 デフォルト値: なし (デフォルトは sys_cre
menu.<identifier>.expanded	メニュー	ユーザーのみ	ユーザーに対して開いている (展開されて プリケーションナビゲーターメニューのセ sys_idを示します。ユーザーの次のセッシ されると、同じセクションが開きます。こ ドは、ユーザーがアプリケーションナビゲ じセクションを展開するか折りたたむたび に更新されます。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
mobile_rowcount	モバイル	admin または user	モバイルデバイスのリストに表示される行 ます。このレコードは、ユーザーがモバイ ページごとに異なる行数を選択するたびに 更新されます。 タイプ：整数 デフォルト値: **20**
mobile_use_full.android	モバイル	admin または user	ユーザーの Android モバイルデバイスに表 ユーザーインターフェイスを示します。こ は、ユーザーがモバイルホームページの上 車アイコン ( ) をクリックして完全なデ プインターフェイスを表示するか、ようこ 携帯電話アイコンをクリックしてモバイル フェイスを表示するたびに、自動的に更新 す。 **True** = Android モバイルデバイスに完全な トップインターフェイスを表示します。 **False** = Android モバイルデバイスにモバ ターフェイスを表示します。 タイプ: **True/False** デフォルト値: **False**

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
mobile_use_full.iphone	モバイル	admin または user	ユーザーの iPhone モバイルデバイスに表 ユーザーインターフェイスを示します。こ は、ユーザーがモバイルホームページの上 車アイコン ( ) をクリックして完全なデ プインターフェイスを表示するか、ようこ 携帯電話アイコンをクリックしてモバイル フェイスを表示するたびに、自動的に更新 す。 **True** = iPhoneモバイルデバイスに完全なデ プインターフェイスを表示します。 **False** = iPhone モバイルデバイスにモバイ ザーインターフェイスを表示します。 タイプ: **True/False** デフォルト値: **False**
module	メニュー	ユーザーのみ	ユーザーが最後にアクセスしたモジュール 記録します。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **sys_id**
owned_by_indicator.form	更新セット	アドミンのみ	フォームに対する顧客の更新が更新セット 追跡されている場合、フォームヘッダーの ジケーターアイコンを表示または非表示に **True** = 顧客アップデートインジケーターア 表示します。 **False** = 顧客アップデートインジケーター 非表示にします。 タイプ: **True/False** デフォルト値: **False**
recent.impersonations	アドミニストレーション	ユーザーのみ	変更しないでください。アドミニストレー 後に代理操作したユーザーを表示します。 ては、「ユーザーの代理操作を行う」を ください。 タイプ: 文字列 デフォルト値: なし
report.expanded	レポート	admin または user	UI プロパティの [レポートヘッダーを展開 ロールのリスト (カンマ区切り形式) を操作 ポートを表示するときにレポートヘッダー るかどうかを判断できます。

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			レポートヘッダーへのアクセスが許可され ロールを持つユーザーの場合、 **report.exp** ユーザー設定は、レポートをヘッダーが展 状態で開くか折りたたまれた状態で開くか す。レポートヘッダーを展開すると、レポ 変更に使用されるレポートビルダーが表示 このユーザー設定レコードは、ユーザーが ヘッダーを展開または折りたたむたびに自 新されます。ユーザーのロールにレポート 表示する権限がない場合、このユーザー設 なく、レポートヘッダーにアクセスするこ ません。 **True** = レポートを表示するときにレポート を展開します。 **False** = レポートを表示するときにレポー を折りたたみます。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
行数	Lists (リスト)	ユーザーのみ	リスト内の 1 ページに表示する最大行数を す。この値は、ダッシュボードのリストレ 表示されるレコードの最大数も決定します コードは、ユーザーが別の番号を選択する に更新されます。 タイプ：整数 デフォルト値: **20**
sys_update_set	更新セット	ユーザーのみ	変更しないでください。現在アクティブな トを示します。この値は、ユーザーが別の を選択すると自動的に更新されます。 タイプ: **GUID** デフォルト値:デフォルトの更新セットのs
tabbed.forms	Forms (フォーム)	ユーザーのみ	3 つ以上のセクションを含むフォームで、 インターフェイスを使用するか、セクショ クロールリストを使用するかを示します。 は、すべてのフォームに適用されます。フ とに設定されるわけではありません。この は、ユーザーがバナーバーの [タブの切り コンをクリックすると自動的に更新されま くは、 フォームレイアウトの設定 を参 さい。 **True** = 複数セクションのフォームをタブと します。

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			False または空白 = 複数セクションのフォクションのスクロールリストとして表示し タイプ: **True/False** デフォルト値: **False**
table.compact	Lists (リスト)	ユーザーのみ	リストが各行の上下の空白を増減して表示どうかを示します。この設定は、すべての適用されます。リストごとに設定されるわりません。このレコードは、ユーザーがリスタマイズして [行を圧縮] オプションを自動的に更新されます。 **True** = リスト内の各行の上下の空白を減ら度により多くの行を画面に表示します。 **False** = 読みやすくするために、リスト内下に空白を追加します。 タイプ: **True/False** デフォルト値: **False**
table.wrap	Lists (リスト)	ユーザーのみ	リスト内の長いテキストを複数行に折り返捨てるかを示します。この設定は、すべてに適用されます。この設定は、リスト単位されません。リスト v2 の個人用設定インスで [列テキストを折り返す] オプション、ア UI システム設定で [リストの列の長いテ折り返す] オプションを変更すると、この自動的に更新されます。 **True** = リスト内の長いテキストを折り返しべてのテキストはリストビューに表示され各行が垂直方向のスペースをより多く占有があります。 **False** = 長いテキストをリストで折り返さトビューではテキストが切り捨てられますが使用する垂直方向のスペースは少なくなフォームビューで全文を表示できます。 タイプ: **True/False** デフォルト値: **True**
ts.match	テキスト検索	admin または user	検索テキストがタスク番号と完全に一致すバルテキスト検索によってタスクレコードどうかを示します。このレコードは、ユー結果ページの [検索のヒントと設定] リンクしたときに自動的に更新され、[正確な一る場合はタスクレコードを返す] 設定を変詳細については、「 グローバルテキスト検

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			のテーブルからレコードが検索される」 てください。 **True** = タスクレコードを返します。完全な へのリンクが提供されます。 **False** = 検索用語がタスク番号と一致して 全な検索結果を返します。 タイプ: **True/False** デフォルト値: **True**
ts.remember.expanded	テキスト検索	admin または user	前回の検索で展開および折りたたまれた検 プを覚えているかどうかを示します。使用 索グループは、ユーザーのアクセス権と選 て異なります。このレコードは、ユーザー 果ページの [検索のヒントと設定] リンク し、[記憶している拡張/折りたたみの設定 設定を変更すると、自動的に更新されます **True** = 展開/折りたたみの設定を記憶し、 に使用します。 **False** = 展開/折りたたみの設定を覚えてい 後続の検索のためにすべてのグループを展 す。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
ts.show_empty_groups	テキスト検索	admin または user	グローバルテキスト検索結果に一致するク 含まれていないかどうかを示します。使用 索グループは、ユーザーのアクセス権によ ります。このレコードは、ユーザーが検索 の [検索のヒントと設定] リンクをクリッ 索一致のないグループを表示] 設定を変更 自動的に更新されます。 **True** = グローバルテキスト検索結果を表示 に空のグループを含めます。 **False** = グローバルテキスト検索結果を表 に空のグループを非表示にします。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
ts.show_negative_result_info	テキスト検索	admin または user	グローバルテキスト検索結果ページのグル ダーで、一致のないテーブルを識別するか 示します。使用可能な検索グループは、ユ クセス権によって異なります。このレコー ザーが検索結果ページの [検索のヒントと

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			クをクリックし 、[検索グループ内ヘッダ 致のないテーブルをリストする] 設定を変 自動的に更新されます。 **True** = グループヘッダーに一致する項目を かったテーブルを表示します。 **False** = グループヘッダーで一致を返さな ブルを非表示にします。 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
ts.show_search_groups	テキスト検索	admin または user	グローバルテキスト検索結果ページに、検 示するグループをユーザーが指定できるよ チェックボックスが含まれているかどうか す。使用可能な検索グループは、ユーザー 権と設定によって異なります。このレコー ザーが検索結果ページの [検索のヒントと クをクリックして [選択可能な検索グルー 設定を変更すると、自動的に更新されます **True** = 個々の検索グループを有効または無 ためのチェックボックスを表示します。 **False** = 個々の検索グループを有効または ためのチェックボックスを非表示にします タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**
user.can.logout	Security	アドミンのみ	ユーザーに [ログアウト] ボタンが表示さ かを示します。これが False の場合、セッ タイムアウトすると、ユーザーは自動的に トされます。詳細については、「ログアウ を削除する」を参照してください。このユ 定は、 コア UIには適用されません。 **True** = ログアウト ボタンを表示し、手動ロ を有効にします。 **False** = ログアウト ボタンを非表示にし、 アウトを無効にします。 タイプ: **True/False** デフォルト値: **True**
use.concourse	コア UI	アドミンのみ	ユーザーに UI15 または コア UI (UI16) が表 かどうかを示します。ユーザーがコア UIを には、コア UI プラグイン [com.glide.ui.u 効にする必要があります。

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

ユーザー設定 (続く)

設定	カテゴリ	更新者	詳細
			True = デフォルトで コア UI を表示 **false**= デフォルトで従来の UI15 を表示 タイプ: 文字列 デフォルト値: **True**

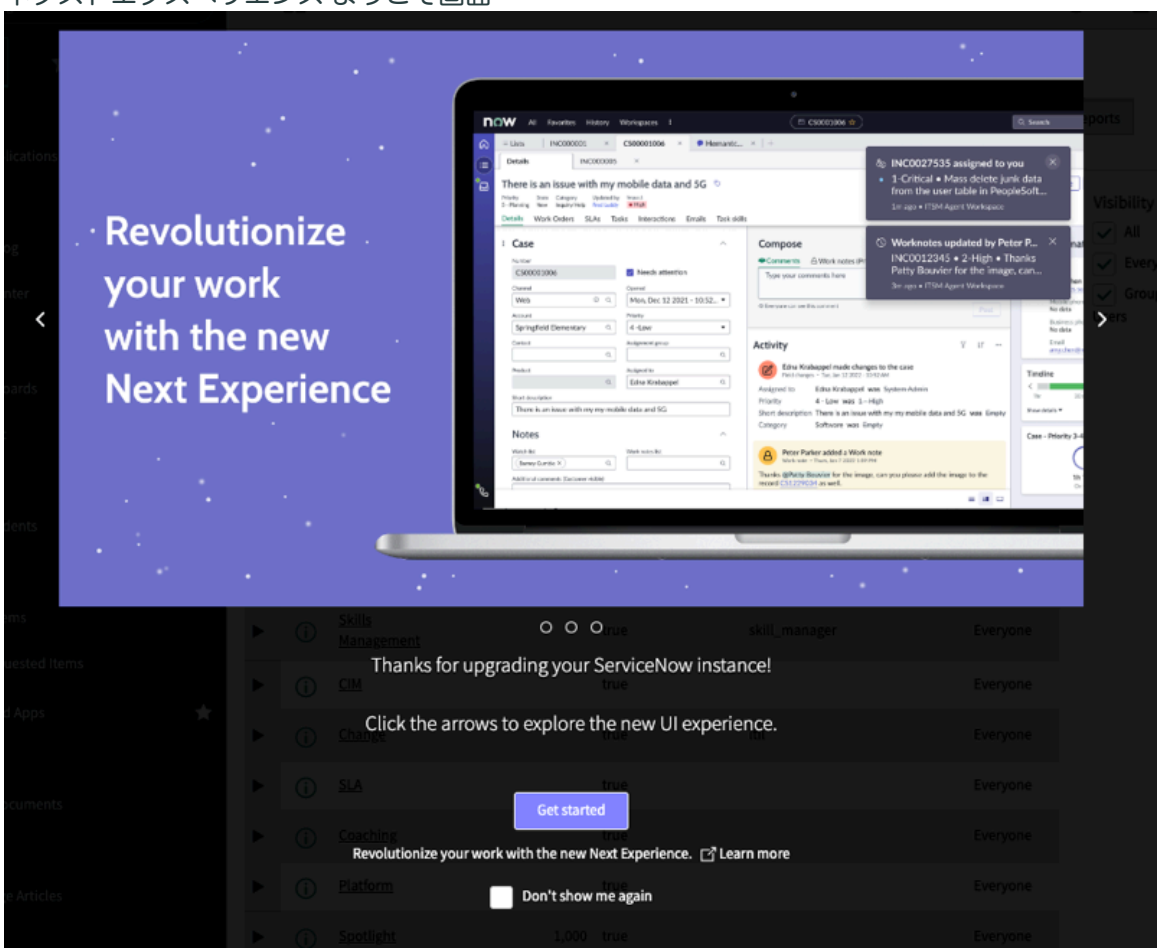
インスタンスのアップグレード後にネクストエクスペリエンスのようこそ画面をオフにする

ユーザー設定を作成することで、インスタンスのアップグレード後にコア UIに表示されるネクストエクスペリエンスウェルカムスプラッシュ画面をオフにすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
インスタンスをアップグレードしても、インスタンスでネクストエクスペリエンス UI をオンにしていない場合は、コア UIに ネクストエクスペリエンス のようこそスプラッシュ画面が表示されます。

ネクストエクスペリエンス ようこそ画面



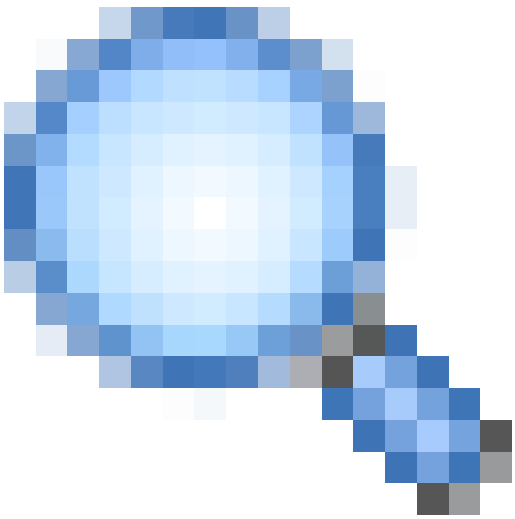
このようこそスプラッシュ画面は、アドミンに対してのみ表示されます。ネクストエクスペリエンス UI について通知されるため、有効にすることができます。ようこそスプラッシュ画面で ネクストエクスペリエンス UI について通知されたら、次の手順に従ってスプラッシュ画面をオフにすることができます。

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

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.
2. [**New**] をクリックします。
3. 次のフィールド値を入力します。

オプション	説明
説明	ユーザー設定の説明。たとえば、 `ようこそスプラッシュ画面を削除します。`
ユーザー	スプラッシュ画面がオフになっているユーザー。 すべてのユーザーのスプラッシュ画面をオフにするには、このフィールドを空のままにします。 特定のユーザーのスプラッシュ画面をオフにするには、検索アイコン () を使用してユーザーを検索し、検索結果で選択します。
[Name (名前)]	ユーザー設定の名前。ようこそスプラッシュ画面をオフにするには、以下の名前を入力します。 `overview_help.visited.NextExperience`
Value (値)	`true` を入力すると、このユーザー設定が有効になり、ようこそスプラッシュ画面がオフになります。
タイプ	文字列を選択します。
システム	このユーザー設定をシステム全体に適用するには、このチェックボックスをオンにします。

自動翻訳

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

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
ようこそスプラッシュ画面が [訪問済み] としてマークされます。ようこそスプラッシュ画面が [アクセス済み] としてマークされると、[ユーザー] オプションの設定方法に応じて、指定したユーザーまたはすべてのユーザーのインスタンスで画面がオフになります。

> **注:** [ユーザー設定] テーブルで、[システム] フィールドと [値] フィールドが `true` に設定されているユーザー設定レコードが 1 つだけ存在することを確認します。

使用可能なキーボードショートカットの設定

アドミニストレーターは、ユーザーが使用できるキーボードショートカットを設定できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
使用可能なキーボードショートカットのリストについては、「コア UI のキーボードショートカット」を参照してください。*glide.ui.keyboard.shorcuts.enabled* ユーザー設定を検索することで、キーボードショートカットを普遍的に有効または無効にすることができます。次に、[システム] チェックボックスをオンにして、値を [False] に設定します。

また、ユーザー設定を使用して、ユーザーが使用できるキーボードショートカットとそのキーの組み合わせを決定することもできます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.
2. 検索バーから [名前] を選択します。
3. 「 `*keyboard` 」と入力すると、名前に keyboard を含むすべてのユーザー設定の検索を実行できます。
4. ユーザーがフィールドに入力するときにキーボードショートカットを使用できるようにするには、*glide.ui.keyboard.shortcuts.allow_in_input_fields* ユーザー設定の値を true に設定します。
5. 値を False に変更して、次のキーボードショートカットを無効にします。

キーボードショートカット

ユーザー設定	説明	キーボードショートカット
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame	キーボードフォーカスをページのメインコンテンツに移動します。	Ctrl + Alt + P
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search	キーボードフォーカスをバナーフレームのグローバル検索バーに移動します。	
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonate	代理操作ウィンドウを開きます。	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter	キーボードフォーカスをアプリケーションナビゲーターのフィルターに移動します。	

自動翻訳

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

ユーザー設定	説明	キーボードショートカット
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle	アプリケーションナビゲーターのオープンとクローズを切り替えます。	

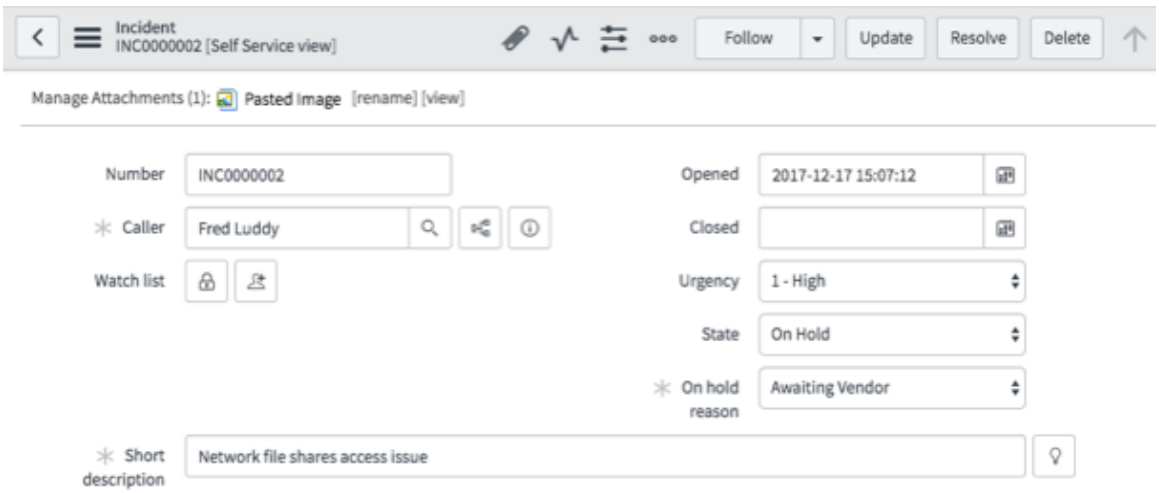
6. key_comboで終わる任意のユーザー設定の値を使用して、その特定のキーボードショートカットのキーの組み合わせを変更します。

ビュー管理

ビューは、ユーザーがフォームまたはリストを開いたときに表示される要素を定義します。ビューは、リストとフォームのデフォルトから切り替えることができます。

システムがフォームまたはリストを表示するときは、通常、基礎となるテーブルに属するフィールドのサブセットのみが表示されます。たとえば、これは [セルフサービスビュー] のインシデントフォームです。

セルフサービスビュー

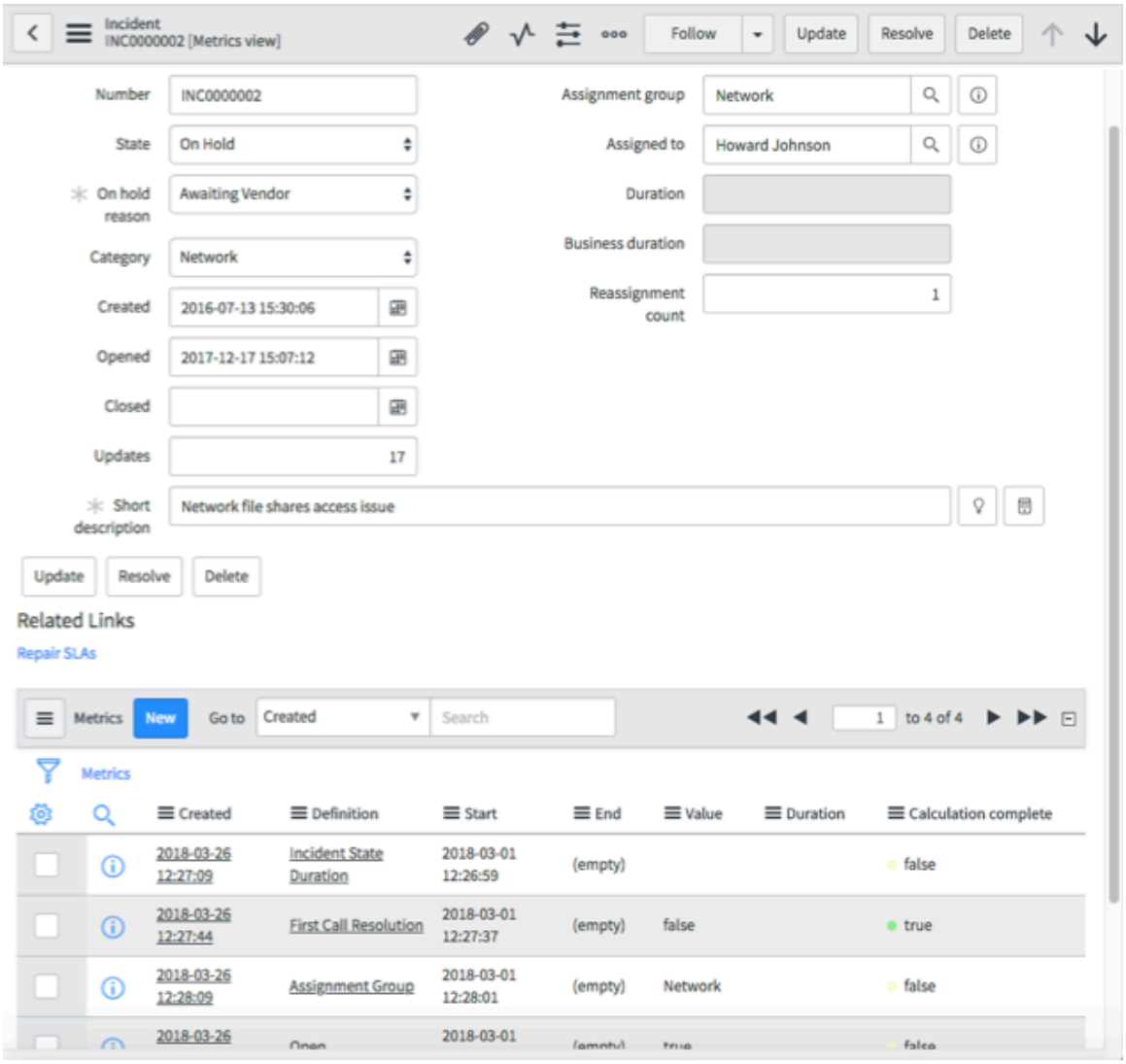


これは [測定基準ビュー] のインシデントフォームです。

自動翻訳

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

測定基準ビュー



管理者およびカスタマイズロールを持つユーザーには、ビューに関連する主要なタスクを実行する権限があります。

- 任意のリストとフォームのビューを作成する
- デフォルトで表示されるビューを決定する
- 作成したビューを削除する
- 基になるテーブルのフィールドの値に応じて利用可能なビューを決定するビュールールを作成および変更する
- 特定のユーザーロールに関連するビューを決定するルールを作成する

admin または view_changer ロールを持つユーザーは、ビューを変更できます。

ベースシステムに含まれるビュー

[デフォルト] ビューおよび [詳細] ビューを含むいくつかのビューがベースシステムに含まれています。

警告: ベースシステムビューはいずれも削除しないでください。

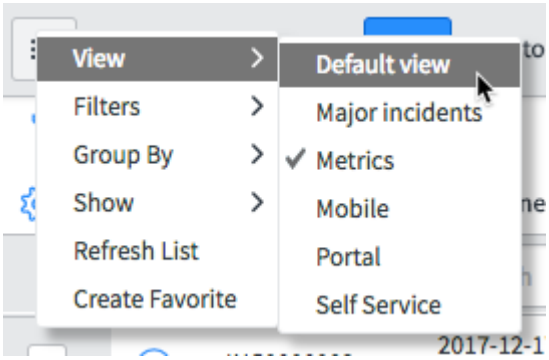
自動翻訳

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

ビューの切り替え

リストビューを切り替えるには、リストの左上隅にあるリストコンテキストメニューをクリックし、ビュー > [目的のビュー].

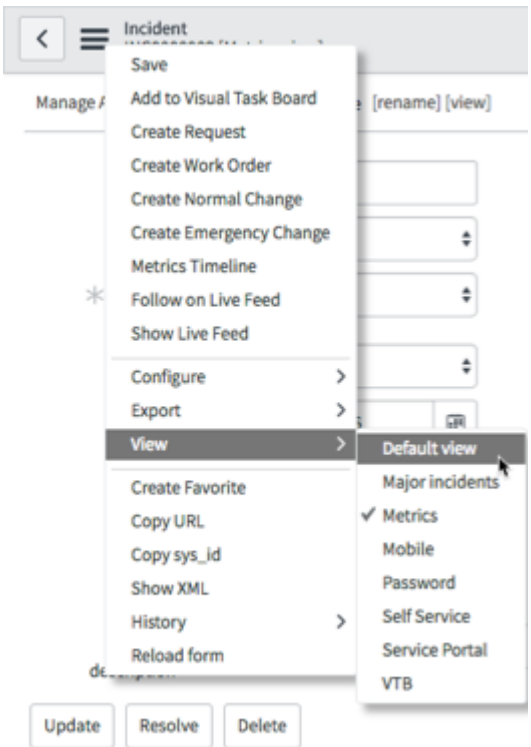
リストビューのリスト



リスト v3 のリストビューを切り替えるには、コンテキストメニューをクリックして、 ビューを変更 > [目的のビュー].

フォームビューを切り替えるには、フォームヘッダーの左側にあるコンテキストメニューをクリックし、 ビュー > [目的のビュー]には以下も含まれています。

フォームビューリスト



ビューを切り替えるとフォームが送信され、すべての変更が保存され、適用される *onSubmit* クライアントスクリプトがトリガーされます。まだ保存されていない新しいフォームでフォームビューを切り替えることはできません。

ユーザーがビューを切り替えると、選択したビューがユーザー初期設定として保存されるため、フォームが開いたときにデフォルトで同じビューが表示されます。ユーザーがビューをユーザー初期設定として保存したうえで、別のビューを指定するレコードへの URL を開くと、URL ではなくユーザー初期設定に保存されているビューにフォームが表示されます。たとえば、ユーザーがインシデントレコードでモバイルビューを選択し、Visual Task Boards ビューを指定する以下のリンク

自動翻訳

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

を開こうとしても、フォームはモバイルビューで開きます。`https://{instance}/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id={sys_ID}sysparm_view=vtb`

sysparm_view パラメーターは、リストまたはフォームに使用するビューを指定し、ユーザーが保存したビューの設定によって上書きできます。この動作を上書きするには、*sysparm_view_forced* パラメーターを **[true]** に設定します。

ビューを作成および削除

管理者は、ビューを作成したり、作成したビューを削除したりできます。リストビューまたはフォームビューのいずれかからビューを作成または削除できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ビューを作成または削除するアプリケーションまたはモジュールに移動します。
2. リストに対するビューを作成している場合は、リストのバージョンに合わせて適切なアクションを実行します。

バージョン	アクション
リスト v2	ヘッダーを右クリックし、 構成 > リストレイアウト.
リスト v3	コンテキストメニューを開き、[リストレイアウト] を選択します。

3. フォームのビューを作成している場合は、レコードを開き、ヘッダーを右クリックして 構成 > フォームレイアウト.
4. [リストビュー] セクションで、新しいビューのベースにするビューを選択します。
そのビューに表示されるフィールドが [選択済み] リストに表示されます。
5. 選択リストから、[新規] を選択します。
[新規ビューの作成] フォームが表示されます。
6. ビューのわかりやすい名前を入力します。
ビュー名は一意である必要があり、特殊文字やスペースは使用できません。**A** ～ **Z**、**a** ～ **z**、**0** ～ **9**、および _ の文字のみを使用できます。
7. [**OK**] を選択します。
[利用可能 **]** 列のフィールドは、新しいビューの基になっている最初のビューと同じです。
8. [選択済み] 列のフィールドを追加または削除して、このビューに表示するフィールドを選択します。または、フィールドを上下に移動して、フォームに表示される順序を調整できます。
フォームのビューを作成する場合は、フォームセクションを選択し、そのセクションのフィールドを設定できます。関連リストを構成するときと同じ方法でビューを作成することもできます。
9. ビューを削除するには、次に移動します: システム **UI** > ビュー.
10. 削除するビューを選択します。
11. フォームヘッダーで [削除] を選択します。

⚠ **警告:** ビューリストに、`rpt-temp<sys_id><user>` という形式の複数のエントリが表示される場合があります。インスタンスは、レポートの現在のステータスを保存するためにこれらのビューを作成します。アクティブなレポートのステータスに影響を与える可能性があるため、これらのレコードを削除しないでください。

ベースシステムビューは削除しないでください。

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

表示ルールを作成する

ユーザーがビューを切り替えると、選択したビューがユーザー初期設定として保存されるため、フォームが開いたときにデフォルトで同じビューが表示されます。この機能を上書きして、指定したビューを強制的に使用できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

表示ルールは、ロールを持たないユーザーには適用されません。インスタンスに既存のユーザー設定エントリがある場合、表示ルールは常に適用されるとは限りません。ユーザー設定エントリを削除し、システムキャッシュをクリアして、それぞれの表示ルールが適用されることを確認します。システムキャッシュをクリアするには、インスタンス URL に `cache.do` を追加します。たとえば、`instance_name.service-now.com/cache.do` です。

注: システムキャッシュをクリアすると全体的なパフォーマンスに影響が及ぼされて、システムの応答時間が低下する可能性があります。キャッシュのフラッシュは営業時間中には実行せず、自動でトリガーしないようにします。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > 表示ルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. テーブル内のフィールドを使用して、フォームに入力します。

ビュールールフォーム

フィールド	入力値
[Name (名前)]	ルールの識別名を指定します。このフィールドでは大文字と小文字が区別され、ビュー名と正確に一致する必要があります。
[Active (アクティブ)]	指定した条件に従って表示ルールを適用するには、このオプションを選択します。オフにすると、表示ルールは適用されません。
詳細	条件ビルダーを使用する代わりにコードベースの条件を指定するには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[スクリプト] フィールドが表示され、[一致条件]、[条件]、および [ビュー] フィールドが非表示になります。
一致条件	いずれかまたはすべての条件を満たす必要があるかどうかを選択します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
条件	条件ビルダーを使用して、ビューを適用するタイミングを決定します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
アプリケーション	表示ルールレコードが属するアプリケーションを表示します。
テーブル	この表示ルールを適用するテーブルを選択します。リストには、表示ルールと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます
デバイスタイプ	この表示ルールを適用するインターフェイスを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
ビュー	ルールを作成するビューの名前を入力します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
スクリプト	特定のビューを表示するタイミングを決定するスクリプトを入力します。このフィールドは、詳細表示ルールを作成する場合にのみ表示されます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

システムがビューを表示するタイミングを制御する

アドミニストレーターは、指定したビューにフォームまたはリストを表示する場合の条件を決定するルールを作成できます。アドミニストレーターは、ユーザーロール別にビューを制限することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > 表示ルール.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームを完了します。

ビュールールフォーム

フィールド	入力値
[Name (名前)]	ルールの識別名を指定します。このフィールドでは大文字と小文字が区別され、ビュー名と正確に一致する必要があります。
[Active (アクティブ)]	指定した条件に従って表示ルールを適用するには、このオプションを選択します。オフにすると、表示ルールは適用されません。
詳細	条件ビルダーを使用する代わりにコードベースの条件を指定するには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、[スクリプト] フィールドが表示され、[一致条件]、[条件]、および [ビュー] フィールドが非表示になります。
一致条件	いずれかまたはすべての条件を満たす必要があるかどうかを選択します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
条件	条件ビルダーを使用して、ビューを適用するタイミングを決定します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
アプリケーション	表示ルールレコードが属するアプリケーションを表示します。
テーブル	この表示ルールが適用されるテーブルを選択します。リストには、表示ルールと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます
デバイスタイプ	この表示ルールを適用するインターフェイスを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
ビュー	ルールを作成するビューの名前を入力します。詳細表示ルールを作成すると、このフィールドは非表示になります。
スクリプト	特定のビューを表示するタイミングを決定するスクリプトを入力します。このフィールドは、詳細表示ルールを作成する場合にのみ表示されます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

ロールごとに表示を制限

スクリプトを使用して、さまざまなロールで使用されるフォームビューを制御できます。

⚠ **警告:** ここに記載されているカスタマイズは、特定のインスタンスで使用するために開発されたものであり、Now Support ではサポートされていません。この方法は現状のまま提供され、実装の前に完全にテストする必要があります。このカスタマイズに関するすべての質問およびコメントは、コミュニティフォーラム に投稿してください。

名前: ロール別に表示を制限

タイプ : システム **UI** > 表示ルール

テーブル: 任意

説明:通常、フォームで使用されるビューは、URL またはモジュールのプロパティで *sysparm_view* パラメーターを指定するか、前のフォームまたはリストからビューを継承することによって制御されます。レコードプロデューサーから参照フィールドフォームを開く場合など、これが当てはまらない場合があります。この場合、ロールに基づいてフォームのビューを制御することができます。このスクリプトでは、現在のテーブルで使用できる *ess* と呼ばれるビューがあることを前提としています。

パラメーター :

- *view*- 現在のビューの名前を含む文字列。
- *is_list* :リストビューかどうかを示すブール値。

Script :

```
(function overrideView(view, is_list) {
//Force non-itil users to use the ess view
if (gs.hasRole("itil"))
{return;}
if (view.startsWith("ess"))
{return;}
// do not change view if it starts with sys_ (e.g. sys_ref_list)
if (view.startsWith("sys_"))
{return;}
answer = "ess"; // set the new view to answer
})(view, is_list);
```

ナビゲーションハンドラー

ナビゲーションハンドラーはスクリプト化されたビュールールであり、指定されたテーブルのデータがフォームビューで要求されるたびに実行されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナビゲーションハンドラーを作成する

ナビゲーションハンドラー [sys_navigator] テーブルには、インスタンスのナビゲーションハンドラーが含まれています。このテーブルにアクセスするには、フィルターナビゲーターに「sys_navigator.list 」と入力します。ナビゲーションハンドラーレコードには、ナビゲーションハンドラーが適用されるテーブルを指定する [テーブル] フィールドと、スクリプト化されたビュールールを含む [スクリプト] フィールドが含まれています。

次のスクリプトは、HR プラグインに含まれるナビゲーションハンドラーから取得されます。スクリプトは、[テーブル] フィールドのテーブルのレコードで、ロールのないユーザーに対しては ESS ビューを、他のすべてのユーザーにはデフォルトビューを強制的に使用します。

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_uri.get('sys_id'))) {
     if (!gs.getUser().hasRoles())
          g_uri.set('sysparm_view', 'ess');
     else
          g_uri.set('sysparm_view', '');
}


answer =  g_uri.toString('hr_case.do');
```

表示ルールの前または後にナビゲーションハンドラーを実行する

glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler システムプロパティを使用して、ビュールールとナビゲーションハンドラーが適用される順序を制御します。ナビゲーションハンドラーの後にビュールールを処理するには、プロパティ値を **True** に設定します。システムプロパティがインスタンスに存在しない場合、ナビゲーションハンドラーが常に優先されます。

システムプロパティは、ナビゲーションハンドラースクリプト関数が回答を返さない場合にのみ、ナビゲーションハンドラーを上書きします。上記のスクリプト例では、プロパティには効果がありません。これは、 回答 行が `if` ステートメントの外にあるため、このナビゲーションハンドラーは常に回答を返すためです。

前の例のナビゲーション ハンドラー スクリプトにビュー ルールを優先させるには、次の手順を実行します。

1. *glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler* システムプロパティを作成します。
2. プロパティの値を `[true]` に設定します。
3. ビューを変更または強制する必要がある場合にのみ 回答 を返すように、ナビゲーションハンドラースクリプトを更新します。

この例は、前のスクリプトを変更したものです。この場合、 回答 行は、ユーザーにロールがない場合にのみ表示されます。ユーザーがロールを持っている場合、 回答 には到達せず、同じテーブルの表示ルールがあればそれが適用されます。

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_url.get('sys_id'))) {
     if (!gs.getUser().hasRoles()) {
          g_url.set('sysparm_view'),'ess');
          answer = g_url.toString('hr_case.do');
     }
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ようこそページ

ようこそページには、顧客がシステムを使用するためにログインするたびに顧客に伝えたい手順と重要な情報が含まれています。

ベースシステムのログインページのコンテンツは、システムのアドミニストレーターがカスタマイズできます。

注: この情報は、ネクストエクスペリエンスの代わりにコア UIを使用するインスタンスにのみ関連します。ネクストエクスペリエンスに使用できる同様のオプションについては、「でログインテーマを編集する ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

ようこそページセクション

ようこそページには、次のようなさまざまなセクションを含めることができます。

- ようこそ： 一般情報
- 使用：システムを使用するためのヒントとコツ
- ログイン： ログイン情報
- デモ： ベースシステムのデモシステムへのログインに関する情報
- その他の情報:ServiceNowドキュメントへのリンク

に移動して、ようこそページセクションを表示、作成、および構成します。 システム **UI** > 初期 (ようこそ) ページのコンテンツ. アイテムの簡単な説明をクリックすると、アイテムを編集できます。不要なセクションは削除できます。

ようこそページセクションのフィールド

フィールド	説明
Short Description (簡単な説明)	セクションの説明。
[Active (アクティブ)]	セクションをアクティブにマークして、ようこそページに表示します。非アクティブなセクションは表示されません。
表示順序	セクションが表示される順序を表す数値。小さい番号のセクションは、大きい番号のセクションの上に表示されます。
アプリケーション	セクションが属するアプリケーション。
言語	このセクションは、ログインしているユーザーの言語がこの値と一致する場合に表示されます。ログインしているユーザーがいない場合は、ゲストユーザーの言語設定が使用されます。
条件	このセクションは、このフィールドのスクリプトが true と評価されると、ようこそページに表示されます。
公開済	セクションの公開日。
テキスト	セクションの内容。

会社固有のようこそページコンテンツの作成

会社固有のようこそページコンテンツを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > 初期 (ようこそ) ページのコンテンツ.
2. 新しいセクションを作成するには、[新規] をクリックします。
3. [条件] フィールドに次のように入力します。ここで、[会社] は、このセクションがユーザーに表示される会社の名前です。

   Example

   ```
   gs.getUser().getCompanyRecord().name.toString() == "Company"
   ```

4. フォームを完了します。
5. [送信] をクリックします。

アクセシビリティ機能の有効化

アクセシビリティ機能は、グローバルに、または特定のユーザー向けに構成できます。ユーザーは、特定のアクセシビリティのニーズを満たすために、ユーザー設定を個別に有効にすることもできます。

このプラットフォームには、Web コンテンツアクセシビリティガイドライン (WCAG) 2.0 AA および WCAG 2.1 AA (一部の製品) をサポートする機能が含まれており、すべてのユーザーがインターフェイスにアクセスしやすくなっています。これらの機能により、スクリーンリーダーとキーボードナビゲーションを使用してインスタンスにアクセスするときのユーザーエクスペリエンスが向上します。

一部の機能はユーザー固有であるため、アクセシビリティ機能はデフォルトでは有効になっていません。アドミニストレーターは、機能をグローバルに、または個々のユーザーに対して柔軟に有効にできます。

これらのオプションはすべて、グローバルに、または特定のユーザーに対して構成できます。

- アクセシビリティオプションを有効にします。
- ハイコントラストテーマを有効にします。
- スキップリンクを使用します。
- 最初のフィールドフォーカスを無効にする

アクセシビリティモードを有効にする

インスタンスでアクセシビリティモードを有効にします。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

アドミニストレーターは、特定のユーザーのアクセシビリティモードを有効にするために、次の場所に移動します。 ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定 `glide.ui.accessibility` ユーザー設定を検索します。ユーザー設定の構成の詳細については、「ユーザー設定」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.
2. バナーフレームの歯車アイコン ( ) をクリックして、[システム設定] ウィンドウを開きます。

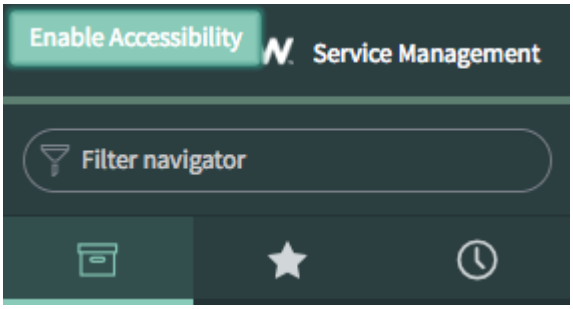
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [全般] タブから、[アクセシビリティを有効にする] オプションを選択します。
   アクセシビリティモードを初めて有効にしたときに、フォーム上のアクセス可能なツールヒントが自動的に有効になります。

次のタスク
または、[アクセシビリティを有効にする] スキップリンクを使用してアクセシビリティモードを有効にします。スキップリンクの詳細については、「スキップリンクを使用」を参照してください。

アクセシビリティスキップリンクを有効にする



ハイコントラストテーマを有効にする

コア UIでは、管理者は、色のコントラストを強くする必要があるユーザーに対してContrastUIテーマを有効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
個々のユーザーは、[システム設定] メニューの [テーマ] タブに移動して、コントラスト テーマを有効にできます。テーマタブから、 **Contrast UI** テーマを選択します。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.
2. [新規] をクリックし、次のフィールドを設定します。

ユーザー設定フィールド

フィールド	説明
[Name (名前)]	glide.css.theme.ui16
システム	チェックボックスがオフになっていることを確認します。
ユーザー	コントラスト UI テーマを有効にするユーザーの名前。テーマを有効にする各ユーザーのユーザー設定を追加します。
タイプ	文字列
Value (値)	コントラスト UI テーマのsys_id。sys_idを確認するには、次の場所に移動します。 システム **UI** > テーマ. 次に、 **Contrast UI** を右クリックし、 コピー **sys_id**をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [**Submit** (送信)] を選択します。
   テーマを有効にするには、ユーザーがサインアウトして再度サインインする必要がある場合があります。

最初のフィールドフォーカスを無効にする

フォームがロードされると、フォームの最初のフィールドにフォーカスが自動的に送信されます。アクセシビリティ上の理由から、このオプションを無効にして、ページ上部の最初の要素からフォーカスを開始することができます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォームの最初のフィールドにフォーカスを送ることは、ほとんどのユーザーにとって便利ですが、特定の障碍のあるユーザーにとっては課題となります。たとえば、スクリーンリーダーを備えたシステムを使用しているユーザーは、フォーカスを受け取るフィールドの上に追加のコンテンツがあることに気付かない可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定.
2. 「glide.ui.accessibility.focus_first_field」を検索します。
3. [値] フィールドを **false** に設定します。
4. オプション: 特定のユーザーのこの設定を変更するには、[システム] チェックボックスをオフにし、[ユーザー] フィールドにユーザーを追加します。
   このオプションを構成するユーザーごとに新しい設定を行います。

アクセス可能なフォームのツールヒント機能を有効にする

アクセス可能なツールヒントのユーザー設定では、ユーザーがタブで移動してフィールドのツールヒントを表示できるツールヒントアイコンが追加されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォームの一部のフィールドには、追加情報を含むツールヒントが関連付けられています。デフォルトでは、これらのツールヒントには、フィールドラベルまたは必須インジケーターのアスタリスクをポイントすることでアクセスできます。ただし、キーボードナビゲーションに依存しているユーザーは、フィールドをポイントしてツールヒントにアクセスすることはできません。アクセス可能なフォームのツールヒント機能は、ツールヒントのある各フィールドの横にキーボードでアクセスできるアイコンを追加することで、この問題を解決します。タブ移動するか、アイコンをポイントすると、ツールヒントが表示されます。
アドミニストレーターは、次に移動して、特定のユーザーがアクセス可能なフォーム
ツールヒントを有効にできます ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定
`glide.ui.accessibility.accessible.tooltips` ユーザー設定を検索します。ユーザー設定の構成の詳細については、「ユーザー設定」を参照してください。

アクセス可能なフォームツールヒントのユーザー初期設定を機能させるには、アクセシビリティを有効にする必要があります。

手順

1. バナーフレームの歯車アイコン ( ) をクリックして、[システム設定] ウィンドウを開きます。
2. [全般] タブから、[アクセシビリティを有効にする] オプションを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[フォーム上のアクセス可能なツールヒント] オプションは、アクセシビリティモードを初めて有効にしたときに自動的に有効になります。

3. オプション: [フォーム上のアクセス可能なツールヒント] オプションをクリアして、アクセス可能なツールヒントを無効にします。
アクセシビリティモードを無効にしてから再度有効にすると、フォームのアクセス可能なツールヒントは無効のままになります。

Javaアプリケーションで32ビットNVDAを使用するようにWindows64ビットホストを構成する

NVDA支援技術スクリーンリーダーは、Java Access Bridgeが有効な場合、アクセシビリティをサポートするように構築されたJavaアプリケーションを読み上げる32ビットアプリケーションです。NVDAを使用して64ビットWindowsホスト上のJavaアプリケーションにアクセスする際に問題が発生した場合は、Java Accessブリッジを構成する必要があります。

始める前に
必要なロール:ホスト Windows マシンのローカルアドミニストレーターまたはドメインアドミニストレーター

このタスクについて
次の例では、以下を前提としています。

- 32 ビットおよび 64 ビットの Oracle Java JDK バージョン 8u171 がデフォルトの場所にインストールされます。
- 管理者権限を持つ Windows コマンド プロンプトを使用して、コマンド ライン ユーティリティを実行します。
- 実行可能ステートメントには、 `PROMPT >` 文字列のプリフィックスが付きます。

注:

- この構成は、NVDA および JAWS スクリーンリーダーをテストするために Windows 7 VM ホストで使用されました。
- この例は、Java バージョン 8u171 を参照しています。新しいバージョンの Java を使用している場合は、そのバージョンで置き換えてください。

手順

1. Oracle Java SEダウンロード・ページで 、32ビットおよび64ビットWindows環境用のOracle Java jdkをダウンロードします。
   - 32 ビット: `jdk-8u171-windows-i586.exe`
   - 64 ビット: `jdk-8u171-windows-x64.exe`

   前述の例にリストされているファイルにアクセスしてダウンロードするには、 Oracle Java SE jdkダウンロード・ページ に移動します。
2. デフォルトの場所に Oracle Java JDK の 64 ビットバージョンをインストールします。

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-x64.exe
   ```

   インストールプロセスで以下がインストールされていることを確認します。
   - `C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171` ディレクトリ内の Java 64 ビット jdk。
   - `WindowsAccessBridge-64.dllC:\Windows\System32` ディレクトリにあります。
3. 64 ビットの Java JDK bin ディレクトリにある 64 ビットの jabswitch アプリケーションを使用して、64 ビットアプリケーションの Java Access Bridge を有効にします。

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. `C:\Windows\System32` ディレクトリにある `WindowsAccessBridge-64.dll` を 32 ビットの `C:\Windows\SysWOW64` ディレクトリにコピーします。

```
PROMPT> cd C:\Windows\System32
PROMPT> copy WindowsAccessBridge-64.dll C:\Windows\SysWOW64
```

コピーした `WindowsAccessBridge-64.dll` が 32 ビットの `C:\Windows\SysWOW64` ディレクトリに存在することを確認します。

5. 32 ビットバージョンの Oracle Java JDK をデフォルトの場所にインストールします。

```
PROMPT> jdk-8u171-windows-i586.exe
```

インストールプロセスで以下がインストールされていることを確認します。

- Java 32 ビット jdk (`C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171` ディレクトリにあります。
- `WindowsAccessBridge-32.dllC:\Windows\SysWOW64` ディレクトリにあります。

6. 32 ビット Java jdk bin ディレクトリにある 32 ビット jabswitch アプリケーションを使用して、32 ビット アプリケーションの Java アクセス ブリッジを有効にします。

```
PROMPT> cd "C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171\bin"
PROMPT> jabswitch -enable
```

7. タスクバーまたはNVDAメニューからNVDA支援技術ソフトウェアを再起動します。
   - タスクバーに固定されている、スタートメニューに固定されている、またはデスクトップにあるNVDAショートカットを選択します。
   - に移動します 開始 > すべてのプログラム > **NVDA** > **NVDA** メニューの選択。
8. 管理コマンド プロンプト ターミナルで、エッジ暗号化インタラクティブ インストーラーを起動します。

```
PROMPT> java -jar <edge encryption interactive file name>.jar
```

アクセシビリティ機能の使用

アクセシビリティ機能には、キーボードナビゲーション、色とスタイルの設定、スクリーンリーダーの使用、検索方法などがあります。

キーボードのアクセシビリティ

Now Platformは、ユーザーが変更したり設定を変更したりすることなく、可能な限りアクセスしやすいように設計されています。ユーザーは、アクセシビリティを有効にしなくても、プラットフォームの UI をタブで移動できます。ただし、アクセシビリティを有効にしないと、タブ移動は入力から入力に移動し、参照アイコンなど、フォーム上の他のアイテムをスキップします。

タブスルーには、次のオプションがあります。

- スキップリンクを使用すると、すべての要素をタブで移動せずにページの別の部分にフォーカスを移動できます。
- フォームなどの編集ページでは、キーボードフォーカスはページの最初の編集可能なフィールドから始まります。
- *glide.ui.accessibility.focus_first_field*ユーザー設定が有効になっている場合、ページのフォーカスはページコンテンツセクションの上部にある最初の入力フィールドから始まります。テーブルでは、通常、このフィールドが検索オプションです。フォームでは、フィールドはフォームの最初の入力フィールドです。
- タブスルーと矢印キーを使用して、スラッシュバケット内でアイテムを移動します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- タブにフォーカスを合わせたら、右/左矢印キーを使用してタブを切り替えます。
- 矢印キーは、メニュー内でエントリ間を移動できます。
- リストのタブスルーでは、[テーブルデータの編集] インライン を有効にするオプションが表示されるため、フォームを開く代わりにリストエディターを使用できます。
  - インライン編集モードが有効になっている場合、画面のフォーカスはテーブルの最初のセルに移動します。
  - セルが選択されているときに Esc キーを押すと、インライン編集モードが終了します。焦点はセルにとどまります。
  - 選択したアイテムのコンテキストメニューを開くには、Space キーを押します。
  - 矢印キー (タブ移動に加えて) を使用して、インライン編集モードでリスト内を移動します。
- プロパティページ (システムプロパティ > **UI Properties (UI** プロパティ)、プロパティ名にアイコンを含めます。スクリーンリーダーは、アイコンにフォーカスがあるとプロパティ名を読み上げます。
- フォームのフィールドにはツールヒントアイコンがあります。スクリーンリーダーは、アイコンにフォーカスがあるときにツールヒントを読み上げます。
- アクセシビリティが有効になっている場合、アプリケーションナビゲーターでタブ移動すると、[アプリケーション/モジュールの編集] アイコンや [お気に入りに追加] アイコンなど、各モジュールの各要素間を移動できます。矢印キーを使用すると、これらの追加要素にフォーカスを合わせずにアプリケーションナビゲーター内を移動できます。
- アクセシビリティモードが有効になっている場合は、HTML フィールドとともにヘルプアイコンが表示されます。ヘルプアイコンは、HTML フィールドツールバーにアクセスしてエスケープする方法を示しています。

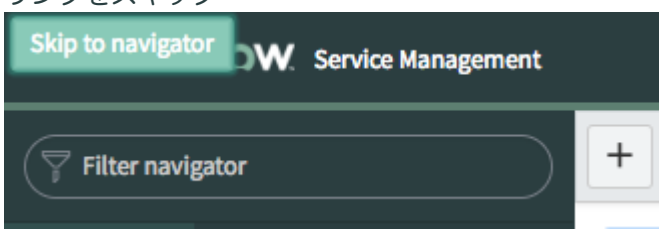
スキップリンクを使用

スキップリンクを使用すると、ユーザーはアイコン、バナーテキスト、ナビゲーションリンク、およびその他の要素をバイパスして、ページ、リスト、またはフォームのメインコンテンツにすばやく移動できます。スキップリンクは、タブで移動するまで表示されません。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ユーザーインターフェイスには、ナビゲーションメニューへのスキップリンクとメインコンテンツペインが含まれています。アクセシビリティが有効になっていない場合、ユーザーはスキップリンクを使用してアクセシビリティを有効にすることもできます。

リンクをスキップ



- アクセシビリティを有効にする:アクセシビリティを有効にします。このスキップリンクは、ユーザーがアクセシビリティをまだ有効にしていない場合にのみ表示されます。Enter キーを押すと、アクセシビリティモードを有効にしてページをリロードするように求められます。
- ナビゲーターにスキップ:アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターにスキップします。
- メインコンテンツへスキップ:メインコンテンツページにスキップします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- テーブルデータをインラインで編集:テーブルの最初のフィールドにスキップします。フィールドが選択されたら、Enter キーを押してフィールドを編集します。フィールドのコンテキストメニューを開くには、Space キーを押します。インライン編集モードを終了するには、Esc キーを押します。

スキップリンクは通常、ページまたはフレームのタブオーダーの最初のアイテムです。

手順

- Tab キーおよび Shift+Tab キーを使用して、スキップリンクやその他の選択可能なフィールドを前後に移動します。
- スキップリンクがフォーカスされたら、Enter キーを押してリンクを選択します。

色とスタイルのアクセシビリティ

プラットフォームをよりアクセスしやすくするために、いくつかの色とスタイルの変更があります。

Contrast UIテーマの有効化

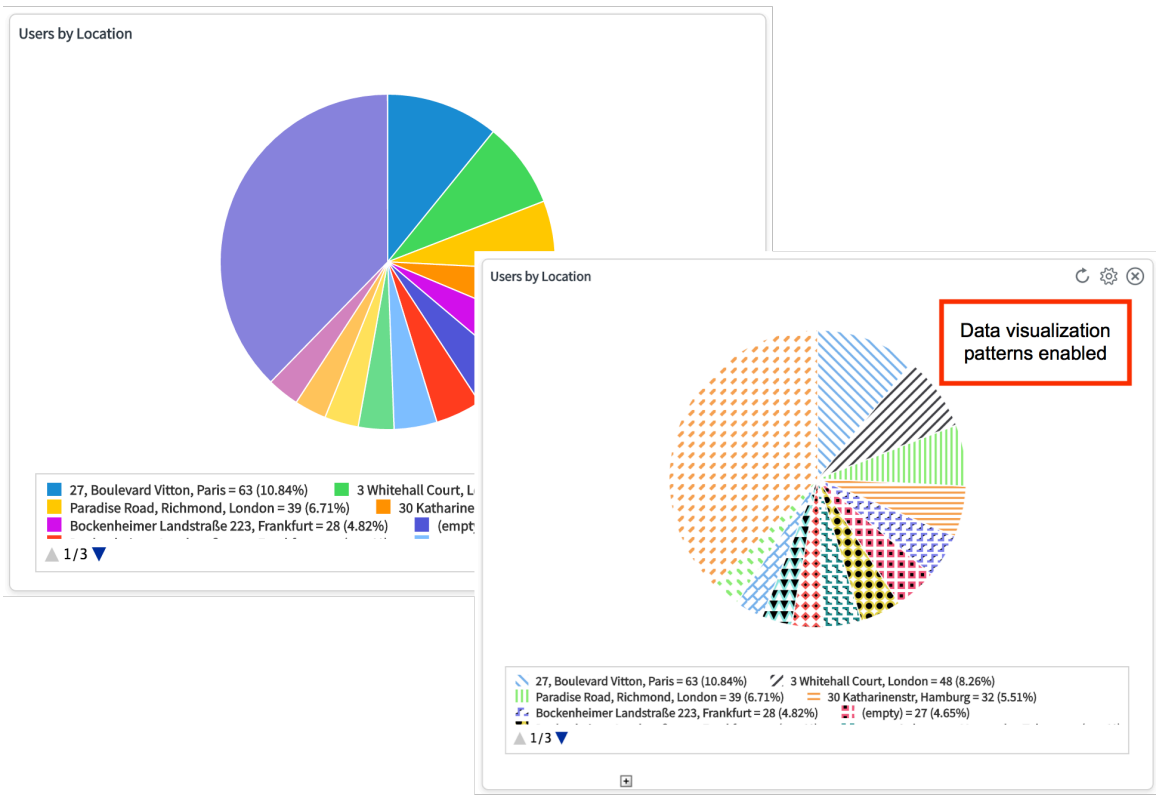
システム設定のテーマタブで、Contrast UIテーマを選択します。コントラスト UI テーマは、プラットフォーム UI のより高いコントラスト範囲の色を提供します。

Service Portal では、ストック - ハイコントラストのテーマをポータルに適用して、より高いコントラストの色の範囲にすることができます。ポータルユーザーは、ユーザープロファイルウィジェットの [アクセシビリティ] オプションを使用して、コントラストテーマを有効にすることができます。

パターン化されたチャートとグラフ

色に大きく依存するチャートやグラフを、色に加えてパターンを使用して表示します。次のように移動する。 システムの設定 > 全般をクリックし、 データ可視化パターンを有効にする を選択します。

アクセシビリティ対応のグラフ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリーンリーダーのアクセシビリティ

プラットフォームの画面要素が強化され、スクリーンリーダーからアクセスできるようになりました。

プラットフォームへの非視覚的なアクセスには、NVDA、JAWS、または VoiceOver を使用します。

スキップリンクを使用すると、ページ上の他のすべての要素をタブ移動する代わりに、メインコンテンツに直接タブ移動できます。

ページが再ロードされるか検索結果が表示されると、スクリーンリーダーがユーザーに通知を送信します。

重要な画像とフィールドインジケーター (たとえば、リスト v3 のアバターのステータスインジケーター) には、スクリーンリーダーが読み上げるための代替テキストがあります。

タブ移動でモジュール間を移動する際の混乱を避けるため、スクリーンリーダーはタブ移動して [アプリケーションの編集]/[モジュールの編集] アイコンと [お気に入りに追加] アイコンにアクセスできます。[アプリケーション/モジュールの編集] アイコンと [お気に入りに追加] アイコンをスキップするには、キーボードの上矢印と下矢印を使用します。

サービスポータルでは、スクリーンリーダーで読み上げられるように、ユーザーは自分のポータルのコンテナに代替テキストを追加できます。

リンクやボタンなどの要素は、スクリーンリーダーが認識できるようにそのままリストされます。

プロパティページ (システムプロパティ > **UI Properties (UI** プロパティ)、プロパティ名にアイコンを含めます。スクリーンリーダーは、アイコンにフォーカスがあるとプロパティ名を読み上げます。

フォームには、ツールヒントにフォーカスがあるときにスクリーンリーダーが読み上げる、アクセス可能なツールヒントが含まれています。

アクセシビリティ検索方法

ユーザーインターフェイスで情報を検索するには、いくつかの方法があります。

- リストが開くと、フォーカスが検索フィールドから開始されます。Tab キーまたは Shift+Tab キーを押して検索から離れるか、フォーカスが検索フィールドにあるときに入力を開始します。
- リストビューでは、リストのタイトルバーに [検索に移動] フィールドがあります。検索テキストにワイルドカード文字 * を使用すると、「**starts with**」検索ではなく「包含」検索を実行できます。このタイプのクエリは、実行に時間がかかる場合がありますが、キーストロークを節約できます。リスト検索では、他のいくつかのワイルドカードを使用することもできます。
- アプリケーションナビゲーターのナビゲーションフィルターは、入力されたテキストに基づいてナビゲーターに表示されるアプリケーションとモジュールをフィルタリングします。タブ移動するか、スキップリンクを使用して、ナビゲーションフィルターに直接移動します。モジュールを開くには、モジュール名をクリックするか、下向き矢印キーを押してモジュール名をハイライト表示し、Enter キーを押します。

これらの検索方法の詳細については、「 利用可能な検索オプション 」を参照してください。

ビジュアルタスクボードでのカードの詳細の表示

アクセシビリティ モードを有効にした状態で、タスク ボードのカードをタブします。カードの詳細を表示するには、カードの詳細ボタンを使用します。

始める前に

システム設定メニューの一般タブからアクセシビリティを有効にします。
必要なロール：なし

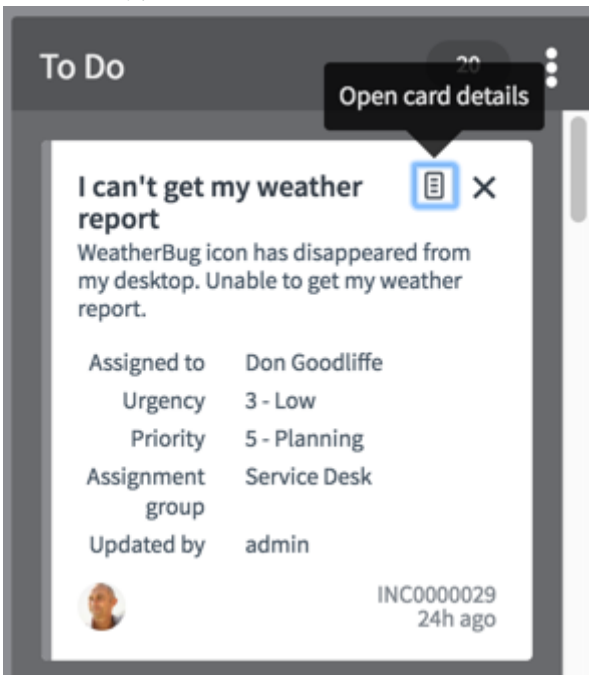
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. 既存のタスクボードを開きます。
3. Tab キーを押してボード内を移動し、タスクカードを取得します。
4. [カードの詳細を開く] ボタンが表示されるまで、Tab キーを押してカード内を移動します。

カードの詳細



5. **Enter** を押してカードを開きます。
6. カードを終了するには、**Esc** を押します。

マップページ

マップページは ServiceNow 入力した場所データに基づいて、 Google マップページにデータがグラフィカルに表示されます。

マップページは、表示するデータのタイプ、表示するリンク、マップの外観を定義するために、必要な数だけ作成できます。マップページを作成したら、マップページを表示するモジュールを作成できます。

> **注:** マップページには、非本番アクセス制限が適用されます。詳細については、「Google Maps API の設定」を参照してください。

場所をマッピング

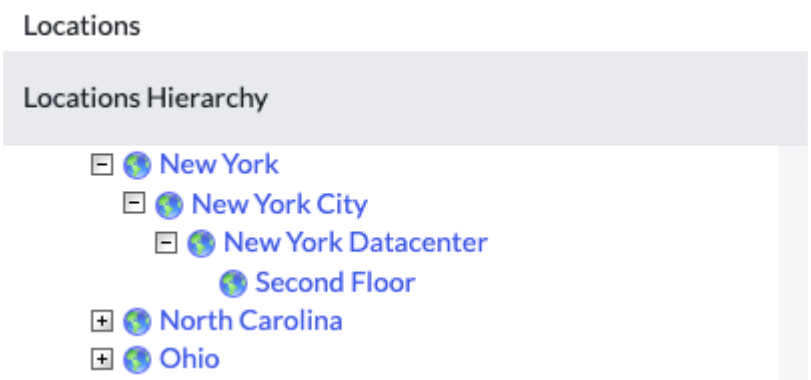
場所は、ユーザー、施設、または構成アイテム (CI) を見つけるためにさまざまなアプリケーションによって使用され、場所 [cmn_location] テーブルに格納されます。親子階層にさまざまなレベルの場所を設定できます。たとえば、メールサーバーは 2 階の場所に関連付けられ、メールビジネスサービスはニューヨーク市に関連付けられている場合があります。

この階層の各レベルには個別の場所レコードが含まれ、次に高いレベルが親として指定されます。この例では、各場所は参照フィールドから階層として選択できます。

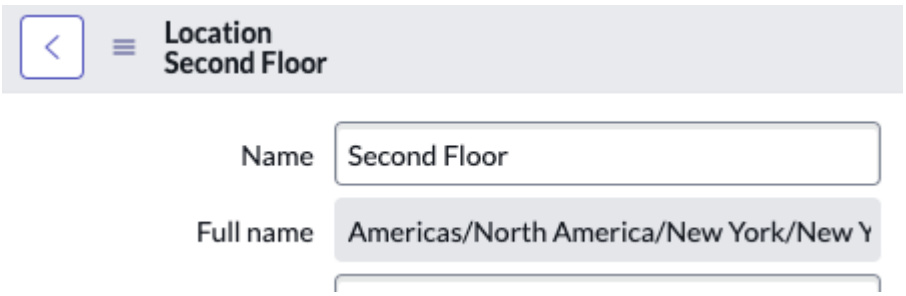
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場所階層



この場所は、フォームを構成することで利用できる [フルネーム] フィールドに完全な識別子を生成するためにも使用されます。詳細については、「フォームのフィールドの表示または非表示の切り替え」を参照してください。



場所の定義方法

場所を作成するには、次に移動します: ユーザー管理 **(User Administration)** > 所在地 [新規] を選択します。

場所の定義

フィールド	説明
[Name (名前)]	場所の名前。この名前は、フォーム上でこの場所を参照するときにシステムで使用される表示値です。
番地	場所の番地。
市区町村	場所の市区町村。
都道府県	場所の都道府県。
郵便番号	場所の郵便番号。
Country (国)	場所の国。
連絡先	この場所の連絡先であるユーザーの名前。
電話	場所の電話番号。
FAX	場所のファックス番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

場所の定義 (続く)

フィールド	説明
親	この場所の親の場所の名前。場所階層は上記で説明されています。
緯度	場所の緯度。 フォームに住所や市区町村名、郵便番号などの十分な情報が含まれている場合、*get_lat_long* ビジネスルールにより、このフィールドと後述の [経度] フィールドが自動的に入力されます。 これらのフィールドに手動で入力された値が上書きされないようにするには、このビジネスルールを無効にします。
経度	場所の経度。
フォームを構成することによって追加できるフィールドは次のとおりです。	
会社	会社 `[core_company]` テーブルへの参照フィールド。
フルネーム	場所の親階層をフルネームにまとめる、読み取り専用の計算フィールド。
倉庫	場所がストックルームとして使用されているかどうかを識別するブールフィールド。
タイムゾーン	場所のタイムゾーン。デフォルトでは、場所はシステムタイムゾーンを使用します。

緯度と経度

会社または場所レコードが作成された場合、または住所フィールドのいずれかが変更された場合 (番地、市区町村、都道府県、郵便番号、または国名)、**get_lat_long**ビジネスルールがトリガーされます。このビジネスルールは、 **GoogleMapsHelper** スクリプトインクルードを使用して `sys_geocoding_request` レコードを作成します。

`sys_geocoding_request`レコードを処理するには、スケジュール済みジョブ [ジオコーディング要求の処理] を有効にする必要があります。ジオコーディング要求の処理 では、 Google マップサービスを使用して、変更または作成された 会社 および 場所 レコードの緯度と経度のフィールドに入力します。

緯度と経度を設定した後、インタラクティブマップで場所を表示するマップページを定義できます。

注: 緯度と経度は浮動小数点データタイプとして表されます。以前のリリースでは、この情報を文字列として表していました。アップグレード中に、可能な場合はデータが変換されます。

Google Maps API の設定

Google Maps API for Business ライセンスまたは Google Maps JavaScript API Key の適切なエントリを使用して、位置情報管理機能を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
基本的な JavaScript を使用してマップを生成できます。また、非常に複雑なクエリでも表示できる柔軟性を備えています。これらのマップでは、インスタンス内のレコードへのさまざまなリンクタイプを含む、標準の Google Maps API for Business または Google Maps JavaScript API Key マッピング機能を使用します。この機能を使用するには、Google Maps プラグインをインストールする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

マップページ

手順

1. Google Maps APIs for Business のライセンスは Google から利用できなくなりました。そのため、既存のライセンスがあるかどうかに応じて、次のいずれかの手順を使用します。

   注: Google から取得した独自の Google Maps JavaScript API キーを使用する必要があり、Now Platform® で生成されたキーは使用しません。

既存の Google **Maps API for Business** ライセンス利用可否	タスク
既存のライセンス利用可	**a.** 関連エントリフォームで、 システムプロパティ > **Google Map** プロパティフォーム: ▪ **[google.maps.client]** フィールドに、組織のクライアント ID を入力します。この ID は Google から提供されるもので、`gme-mycompanyname` などのように `gme-` で始まります。 ▪ **[google.maps.private.key]** フィールドに、Google Maps API for Business の秘密キーを入力します。エンコードキーは、たとえば `vNIXE0xscrmjlyV-12Nj_BvUPaw=` といったものです。Now Platform® には、一部の位置情報管理機能について Google から正確な駆動時間の推定を取得するためにこのキーが必要です。 ▪ フォームの残りの値を入力します。 **b.** テーブルのプロパティ定義を使用してマップを構成します。 注: キーの取得、API の使用、および関連するサービス契約条件の詳細については、Google Web サイトの「入門ガイド」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

既存の Google **Maps API for Business** ライセンス利用可否	タスク
利用可能なライセンスなし	**a.** Google から Google Maps JavaScript API キーを取得します。 **b.** 関連エントリフォームで、 システムプロパティ > **Google Map** プロパティフォームで、[**google.maps.key**] フィールドに API キーを入力します。 Now Platform® の位置情報管理では API キーが使用されます。Google Map でも位置情報管理およびマップビューの請求処理に使用されます。 **c.** フォームの残りの値を入力します。 **d.** テーブルのプロパティ定義を使用してマップを構成します。

Google Maps API for Business と Google Maps JavaScript API Key の詳細については、「https://developers.google.com/maps/gmp-get-started 」を参照してください。

2. 設定を完了して保存したら、 マップページを作成するか、プラグインに含まれるデフォルトのページを使用します。
マップページは、マップに表示されるデータとリンクの外観を定義します。レコードにリンクするすべてのマーカーを表示する方法のチュートリアルについては、ServiceNow コミュニティ の「Google Map にマップマーカーを表示する (Display Map Markers on Google Maps) 」ブログの投稿を参照してください。

プロパティ	説明
google.maps.auto_close	true の場合、新しいウィンドウを開く前に、マップ情報ウィンドウが自動的に閉じます。 ◦ タイプ：true/false ◦ デフォルト値：true ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.client	Google Maps API for Business のクライアント ID。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値： gme-servicenow ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.private.key	Google Maps API for Business の秘密キー。このキーは、モバイルデバイスのデータを使用してシステム内のユーザーを正確に特定する位置情報管理機能を有効にします。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：空 ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.version	Google Maps API for Business の現在インストールされているバージョン番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：現在のバージョン番号 ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.key	サーバーの URL に関連付けられた Google Maps API for Business または Google Maps JavaScript API キー。このキーは、Google Maps API の開発使用を許可します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：空 ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.latitude	マップの開始緯度。この値で Google Map に表示される開始位置を決定します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：36.008522 ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.longitude	マップの開始経度。この値で Google Map のページに表示される開始位置を決定します。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：-95.221764 ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.max_items	マップに表示する最大項目数。 ◦ タイプ：整数 ◦ デフォルト値： 500 ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.table	マップが使用するテーブル。テーブルには、名前、経度、緯度のフィールドが必要です。 ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値：cmn_location ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**
google.maps.zoom	マップの開始ズームレベル (最低は 1) ◦ タイプ：文字列 ◦ デフォルト値： 4 ◦ 場所： システムプロパティ > **Google Map**

3. 次の設定を実行します。

   a. 次のように移動する。 システムプロパティ > **All** (すべて).

   b. これらのシステムプロパティの値を設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システムプロパティ	説明
google.maps.refresh.latlong.duration	場所の詳細が更新されるまでの日数。 注: 最大値は 30 です。
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_job	スケジュール済みジョブを使用して 1 回の更新で処理できるテーブル内のレコードの最大数。

c. 場所の詳細を格納するテーブルをマップ座標の更新構成 [cmn_co Agreement_refresh_config] テーブルに指定します。

d. テーブルに座標が最後に取得されたときに追跡するフィールドがない場合：

i. テーブルに [日付/時刻] タイプの **[coordinates_retrieved_on]** フィールドを作成します。

ii. 座標が最後に取得された時間を追跡するフィールドの値が、マップ座標の更新構成 [cmn_coordinate_refresh_config] テーブルに正しく入力されていることを確認します。修復スクリプトのサンプル [フィールドで更新された座標を更新 *(Update coordinates updated on field)*] を参照して、**[coordinates_retrieved_on]** フィールドの値を更新してください。

e. 次のように移動する。 システム定義 > スケジュール済みジョブ.

f. レコード [レコードの緯度経度情報を更新 **(Refresh Latitude Longitude info of Records)]** を開きます。

g. [アクティブ] チェックボックスをオンにします。

h. [実行] および [繰り返し間隔] で頻度の詳細を指定して、場所の詳細を更新する頻度を指定します。

注: 少なくとも 30 日に 1 回、場所の詳細を更新してください。

4. オプション: 地域に基づいて ServiceNow インスタンスから Google Map にアクセスするには、次の構成を実行します。

a. 次のように移動する。 ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー.

b. 必要なユーザーに関連する [国コード] を選択して割り当てます。

注: 必要な [国コード] が利用できない場合は、辞書エントリを追加します。ISO 3166-1 国コードを使用していることを確認してください。たとえば、モロッコの国コードが「MA」であるとします。

c. 次のように移動する。 システムプロパティ > **Google Map**.

d. 次の場合、[はい] チェックボックスをオンにします。[地域に基づいて **Google Map** の動作を変更する場合にのみ、このプロパティを有効にします。地域は、sys_user レコードの現在のユーザーの [国コード] フィールド値から入力されます。sys_user レコードの国コード値は、Google **Map** の地域コードから推測される値と一致している必要があります。ほとんどの **Unicode** 地域識別子は **ISO 3166-1** コードと同じですが、いくつかの例外があります。変更

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

を加える前にコードを適切に確認してください。**(Enable this property only when you want to alter the Google map's behavior based on a region. The region is populated from the current User's 'Country code' field value in sys_user record. The Country code value on the sys_user record should be consistent with the expectations from the Google Map's region code. Most Unicode region identifiers are identical to ISO 3166-1 codes, with some notable exceptions. Check the codes properly before making any changes.)]**

e. [保存] をクリックします。

マップページの作成

ServiceNowインスタンスには、デフォルトのマップページがいくつか用意されています。このページで説明するスクリプト例を使用して、カスタムマップページを作成することもできます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
デフォルトのマップページレコードでは、重大なインシデントが Google マップページに表示されます。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップページ.
2. [**New**] をクリックします。
3. テーブル内のフィールド使用して、フォームに値を入力します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	マップを識別する一意の名前を入力します。
中央マップオン	緯度と経度の 10 進数形式でマップを中央に配置する位置を入力します。たとえば、自由の女神像を中心に地図を表示するには、「40.689865, -74.045235」と入力します。
初期ズーム	マップを開くときのズームレベルを設定します。
ズーム時に更新	ズーム時にマップを更新するには、有効または無効にします。
高度な構成を使用	リストとフォームを使用してマップを構成する場合に選択します。スクリプトが非表示になり、マップを構成するための M2M フォームが表示されます。 注: 詳細設定ではモバイルはサポートされていません。
アプリケーション	マップのアプリケーションスコープを選択します。
サイズをコントロール	マップ上の Google ナビゲーションアイコンを大きくするか小さくするかを選択します。
タイプ	マップの背景スタイル (衛星、 ハイブリッド、 標準、または 地形) を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ選択	マップに表示する Google アイコンのタイプ (ボタン または メニュー) を選択します。
マップの概要	ナビゲーションのワイドビューマップウィンドウを有効または無効にします。
デバイスの場所を表示	デバイスの場所の表示を有効または無効にします。
スクリプト	このマップに表示するデータのタイプを定義するスクリプトを作成します。詳細については、「マップページのスクリプティング」を参照してください。

4. レコードを保存します

マップページモジュールの作成

デスクトップまたはスマートフォン ユーザーが Google マップ ページを表示するための新しいアプリケーション モジュールを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > モジュール をクリックし、[新規] をクリックします。
2. モジュールに適したアプリケーションを選択します。
   たとえば、最重要のインシデントを表示する予定の場合は、インシデントアプリケーションメニューにモジュールを追加します。
3. モジュールを追加するアプリケーションメニューをポイントし、アプリケーションの編集 (鉛筆) アイコンをクリックします。
4. [リンクタイプ] タブを選択し、モジュールに必要なリンクのタイプを選択します。
   たとえば、マップページを直接開くモジュールや、URL を介してリンクするモジュールを作成できます。
5. 必要に応じてフォームに入力します。

フィールド	説明
Title (役職)	アプリケーションナビゲーターにモジュールの名前を入力します。
順序	シーケンスを定義する番号を入力します。複数の一致条件が存在する場合にこの条件が評価されます。順番は、最小値から最大値の順に評価されます。
アプリケーションメニュー	このモジュールを表示するアプリケーションメニューを選択します。デフォルトでは、このフィールドにはモジュールを作成するために開いたアプリケーションメニューが表示されます。
ヒント	ユーザーがアプリケーションナビゲーターでモジュール名をポイントしたときに表示される簡単な説明を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
[Active (アクティブ)]	このモジュールをアクティブ化するには、チェックボックスをオンにします。アクティブなモジュールのみがアプリケーションメニューに表示されます。
イメージ	アプリケーションナビゲーターでこのモジュールとともに表示するアイコンを選択します。このフィールドが空白の場合は、デフォルトのアイコンが使用されます。
リンクタイプ	リストから目的のリンクタイプを選択します。この選択により、フォームの使用可能なフィールドが変更されます。
マップページ	このモジュールに使用する事前構成済みのマップページを選択します。たとえば、[最重要のインシデント] などです。
ロール	このモジュールへのアクセスを許可するロールを選択します。このフィールドが空白の場合、すべてのロールがモジュールにアクセスできます。
引数	このモジュールの URL を `map_page.do?sysparm_name=<map page name>` の形式で定義します。このフィールドは、[リンクタイプ] が **[URL** (引数から)] の場合に使用できます。 **注:** マップページのタイトルにスペースが含まれている場合は、正しい構文のためにスペースを `%20` に置き換えます。たとえば、「最重要インシデント」というマップページは、URL では `「Critical%20Incidents%20」` になります。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

詳細マップページの作成

詳細構成を使用して、スクリプティングなしでマップページを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
クリックすると、コード不要のユーザーエクスペリエンスを実現するリストとフォームが表示され、将来のリリースへのアップグレードが容易になります。詳細マップページはモバイルをサポートしていません。モバイルデバイスでマップページを表示するには、代わりにクラシックマップページまたは Now® Mobile アプリのモバイルマップアプレットを使用します。

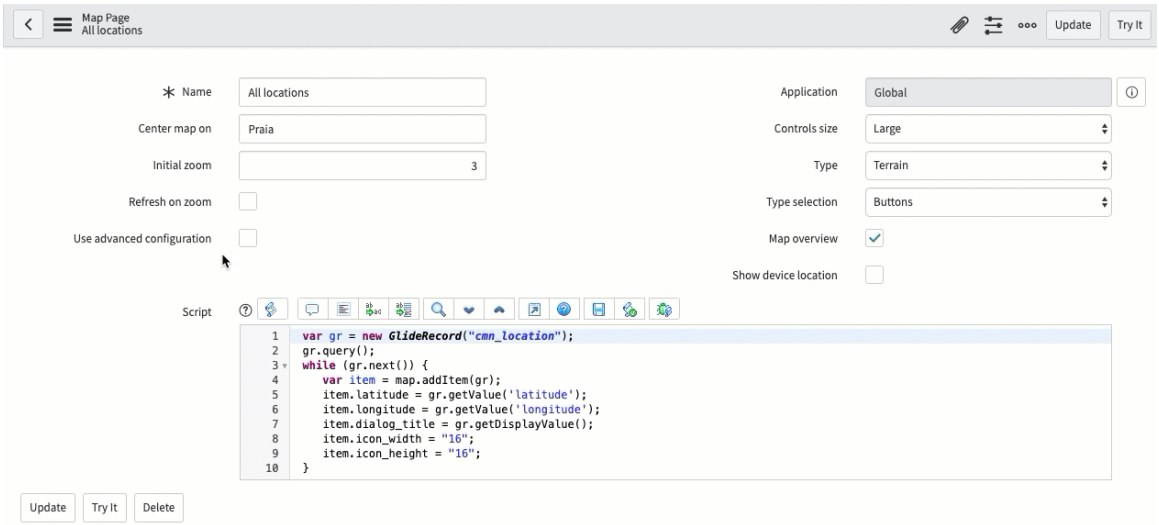
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップページ.
2. [**New**] をクリックします。
3. [マップページ] フォームで、[詳細設定を使用] チェックボックスをオンにします。
   スクリプトが非表示になり、M2M レコードが表示されます。

   注: M2M レコードを使用するには、レコードをダブルクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



4. [名前] フィールドに、マップページの一意の名前を入力します。

5. メニューアイコン( )をクリックし、[保存]を選択します。
   関連リンクがフォームの下部に表示されます。

次のタスク
[マップデータアイテムを作成] 関連リンクをクリックして、フォームに入力します。

マップデータアイテムの構成

クラシック環境を使用してマップページにデータを表示するためのマップデータアイテムを追加します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
最初にマップデータアイテムのコンテナを作成してから、マップページのデータアイテムを構成して選択します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップのデータアイテム.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップデータアイテムフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	マップデータアイテムの名前。
テーブル	条件のテーブル。たとえば、選択肢 [sys_choice] テーブルを選択します。
条件タイプ	宣言またはスクリプト化された条件を使用する条件。
条件	マップデータアイテムの宣言条件。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
アプリケーション	マップマーカーのオプションのアプリケーションスコープ ([グローバル] 以外の場合)。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

Example: マップデータアイテムフォーム

テーブル内のオプションを選択して、マップデータアイテムを正常に作成します。この構成は 、「マップフィルターの追加 」および 「マップフィルターデータマッピングの構成 」の例とともに使用して、マップフィルターを正常に作成します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	インシデント状況を入力します。
テーブル	選択肢 [sys_choice] を選択します。
条件タイプ	宣言型を選択します。
条件	[要素] が [ステータス] および [テーブル] が [タスク] のフィールドに次のように入力します。
アプリケーション	このフィールドをスキップします。

次のタスク

マップの マップマーカー を作成します。

マップマーカーの作成

クラシック環境を使用して、マップマーカーアイコンを追加し、クリック動作を定義してマップページ上のデータを区別する。

始める前に

このタスクを実行する前に、 マップデータアイテム を設定します。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップの座標系の定義.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップの座標系の定義フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	マップ座標定義の名前。
タイプ	マップの座標系の定義のタイプ。クラシック環境 (リストとフォーム) を使用する フィールドを選択するか、 スクリプトを選択します。
テーブル	条件のテーブル。たとえば、インシデント [incident] などです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
緯度フィールド	マップ座標を定義する緯度フィールド。[場所] を選択し、次に [緯度] を選択します。
経度フィールド	マップ座標を定義する経度フィールド。**[Location]** を選択し、次に **[Longitude]** を選択します。
アプリケーション	マップ座標定義のオプションのアプリケーションスコープ ([グローバル] 以外の場合)。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. 次のように移動する。 システムマップページ > マップのマーカー.
6. [**New**] をクリックします。
7. フォームのフィールドに入力します。

マップページマーカーフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	マップマーカーの名前。
データアイテム	マップマーカーのデータアイテム。以前に構成したマップデータアイテムを選択します。
座標系の定義	マップマーカーの座標系の定義。以前に構成したマップ座標定義を選択します。
マップのマーカーアイコン	M2M マップマーカーアイコンレコード。マップマーカーアイコンを設定するか、新しいマーカーアイコンを作成します。 **注:** すべてのステップを完了して、マップマーカーアイコンを設定します。
マップマーカーのクリックアクション	M2M マップマーカーのクリックアクションレコード。マップマーカーのクリックアクションを選択するか、新しいアクションを作成します。 **注:** すべてのステップを完了して、マップマーカーのクリックアクションを設定します。
アプリケーション	マップマーカーのオプションのアプリケーションスコープ ([グローバル] 以外の場合)。

8. メニューアイコン( )をクリックし、[保存]を選択します。

次のタスク
マップマーカーアイコンとマップマーカークリックアクションを設定して、マップマーカーの構成を完了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

マップマーカーアイコンの設定

マップマーカーアイコンの相対 URL または絶対 URL を選択して、マップページにデータアイテムを表示し、マップページでのマップマーカーの優先度を決定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップのマーカーアイコン.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップマーカーアイコンフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	マップマーカーアイコンの名前。
レベル	マップページでのマーカーの優先度。複数のマーカーが座標を共有している場合、最下位レベルのマーカーがマップページに表示されます。
アプリケーション	マップのマーカーアイコン (グローバル以外の場合) のオプションのアプリケーションスコープ。
1 つのアイコンの URL	マップページ上のマップ座標の単一のデータアイテムのアイコン。相対リンクまたは絶対リンクを選択します。
併置されたアイコンの URL	マップページ上のマップ座標の複数のデータアイテムのアイコン。相対リンクまたは絶対リンクを選択します。
スクリプト化された条件	マップマーカーのオプションのスクリプティング。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. 次のように移動する。 システムマップページ > マップのマーカー.
6. マップページマーカーを選択します。
7. [マップマーカーアイコン] フィールドで、レコードをダブルクリックし、検索アイコン ( ) をクリックします。
8. マップマーカーアイコンを選択し、チェックマークアイコン( )をクリックします。
9. メニューアイコン( )をクリックし、[保存]を選択します。

次のタスク
次のタスクに進み、 マップマーカーのクリックアクションを定義します。

マップマーカーのクリックアクションの定義

マップページマーカーのクリックアクションを定義します。クリックアクションを使用すると、マップページ上のマップマーカーをクリックしたときの動作を定義できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フォームの詳細を表示するダイアログボックスを選択するか、独自のクリックアクションをスクリプト化します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップマーカーのクリックアクション.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

マップマーカーのクリックアクションフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	マップマーカーのクリックアクションの名前。
アクションタイプ	クリックアクションのアクションタイプ。**[Display dialog form** or **Script**] を選択します。
Title (役職)	マップマーカークリックアクションのタイトル。タイトルは、マップページのダイアログフォームに表示されます。
アプリケーション	マップマーカークリックアクションのオプションのアプリケーションスコープ (グローバル以外)。
フォームビュー	マップページのダイアログボックス UI に使用されるフォームビュー。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. 次のように移動する。 システムマップページ > マップのマーカー.
6. マップページマーカーを選択します。
7. [マップマーカーのクリックアクション] フィールドで、レコードをダブルクリックし、検索アイコン ( ) をクリックします。
8. マップマーカーのクリックアクションを選択し、チェックマークアイコン( )をクリックします。
9. メニューアイコン( )をクリックし、[保存]を選択します。

次のタスク
次のタスクに進み、 マップマーカーの設定を完了します。

マップマーカーを選択

マップマーカーを適用するマップページを選択します。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップページ.
2. マップページを選択します。
3. [マップページマーカー] フィールドで、レコードをダブルクリックし、検索アイコン ( ) をクリックします。
4. マップマーカーを選択し、チェックマークアイコン( )をクリックします。
5. メニューアイコン( )をクリックし、[保存]を選択します。

次のタスク
マップマーカーを設定しました。[マップページ] フォームで [試行] をクリックして、マップマーカーが正しく設定されていることを確認します。その後、マップフィルターを作成して、マップページに表示するマップマーカーを表示します。

注: データが利用できない場合、マップマーカーは表示されません。

マップフィルターを追加

マップフィルターを追加して、フィルタリングされたマップマーカーを表示します。このフィルターを使用すると、必要なデータのマップマーカーのみを表示できます。

始める前に
このタスクを実行する前に、 マップデータアイテム を設定する必要があります。サンプルのマップデータアイテムは、以下のサンプルのマップフィルターテーブルと連携して、マップフィルターを正常に設定できます。

必要なロール：admin

このタスクについて
マップフィルターは、リストとフォーム、またはスクリプティングを使用して構成できます。最初にマップフィルターのコンテナを作成し、フィルターアイテムを構成してから、フィルターのマップページを選択します。

手順

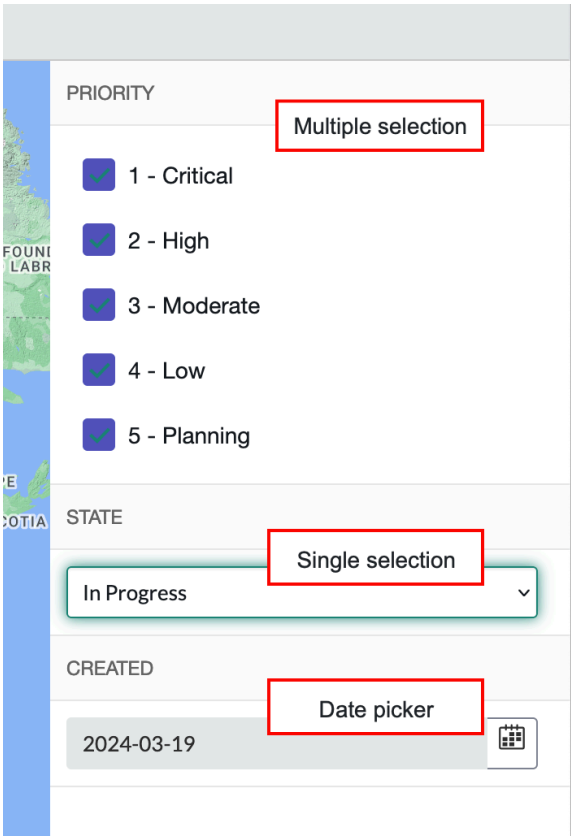
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップフィルター.
2. [**New**] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、マップフィルターの名前を入力します。
4. [アプリケーション] フィールドで、アプリケーションスコープを定義します ([グローバル] 以外の場合)。
5. メニューアイコン( )をクリックし、[保存]を選択します。
6. [マップフィルター項目] フィールドで、レコードをダブルクリックし、検索アイコン ( ) をクリックします。
7. マップページフィルターアイテムを作成するには、[新規] をクリックします。
8. フォームのフィールドに入力します。

マップページのフィルターアイテムフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	マップページのフィルターアイテムの名前。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
ラベル	マップページのマップフィルターに表示されるマップページフィルターアイテムのタイトル。
UI タイプ	マップページのフィルターアイテムの UI タイプ。これにより、マップページでのフィルターの表示方法が決まります。[単一選択]、[複数選択]、または [日付ピッカー] を選択します。[日付ピッカー] を選択すると、データアイテムフィールドが非表示になり、デフォルト値スクリプトが表示されます。 
データタイプ	マップページのフィルターアイテムのデータタイプ。データタイプに [データアイテム] または [スクリプト化] を選択します。データアイテムを使用すると、リストやフォームを使用してデータアイテムを構成または選択できます。
アプリケーション	マップページフィルターアイテムのアプリケーションスコープ ([グローバル] 以外)。 注: このフィールドはオプションです。
データアイテム	マップページのフィルターアイテムのデータアイテム。以前に構成したデータアイテムを選択します。
データ アイテム テーブル	マップページのフィルターアイテムのデータアイテムテーブル。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このフィールドは、データアイテムが選択されると自動的に入力されます。
データアイテムの値フィールド	マップページのフィルターアイテムのデータアイテム値フィールド。テーブルでのデータの使用方法を選択します。
スクリプトのデフォルト値	マップページのフィルターアイテムのスクリプティングフィールド。

9. [**Submit** (送信)] を選択します。
10. [マップページフィルター] フォームに戻ったら、チェックマークアイコン ( ) をクリックします。
    作成したマップページフィルターアイテムの名前がフィールドに表示されます。
11. メニューアイコン( )をクリックし、[保存]を選択します。

Example: マップページのフィルターアイテムフォーム

テーブル内のオプションを選択して、マップページのフィルターアイテムを正常に作成します。このセットアップは、 マップデータアイテムの例で機能します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	インシデントを入力します。
ラベル	インシデントを入力します。
UI タイプ	[単一選択] を選択します。
データタイプ	データ項目を選択します。
アプリケーション	このフィールドをスキップします。
データアイテム	[インシデントステータス] を選択します。 注: このデータアイテムは、マップデータアイテムの例で作成したマップデータアイテムです。
データ アイテム テーブル	このフィールドをスキップします。 注: このフィールドは、データアイテムが選択されると自動的に入力されます。
データアイテムの値フィールド	[値] を選択します。
スクリプトのデフォルト値	このフィールドをスキップします。

次のタスク

次のタスクに進み、 マップフィルターデータマッピングを構成します。

マップフィルターデータマッピングの構成

マップフィルターの [マップページ] を選択し、マップページでの機能を決定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップフィルター.
2. マップフィルターを選択します。
3. [マップページのフィルター] レコードで、マップフィルター項目を選択します。
4. [マップページフィルターアイテム] レコードで、[マップフィルターデータマッピング] 関連リストを見つけて [新規] を選択します。
5. フォームのフィールドに入力します。

[マップフィルターデータマッピング] フォーム

フィールド	説明
マップページ	マップフィルターが適用されるマップページ。
データアイテム	マップフィルターデータマッピングのデータアイテム。以前に構成したデータアイテムを選択します。
アプリケーション	マップフィルターデータマッピングのオプションのアプリケーションスコープ。
フィルターの項目	マップフィルターデータマッピングのフィルターアイテム。以前に構成したフィルターアイテムを選択します。 **注:** このフィールドには、フィルターアイテムが自動的に入力されます。
テーブル	マップフィルターデータマッピングのテーブル。 **注:** このフィールドは、データアイテムが選択されると自動的に入力されます。
フィールド	データは、選択したテーブルのこのフィールドから取得されます。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

Example: [マップフィルターデータマッピング] フォーム

テーブル内のオプションを選択して、マップフィルターデータマッピングを作成します。このセットアップは、 マップデータアイテムの例で機能します。

フィールド	説明
マップページ	作成したマップページを選択します。
データアイテム	[インシデントステータス] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: このデータアイテムは、マップデータアイテムの例で作成したマップデータアイテムです。
アプリケーション	このフィールドをスキップします。
フィルターの項目	このフィールドをスキップします。 注: このフィールドは、データアイテムが選択されると自動的に入力されます。
テーブル	このフィールドをスキップします。 注: このフィールドには、選択肢 [sys_choice] の選択が自動的に入力されます。
フィールド	[値] を選択します。

次のタスク
次のタスクに進んで マップフィルターを選択し、マップフィルターのセットアップを完了します。

マップフィルターを選択

マップフィルターを選択して、マップページフィルターのセットアップを完了します。このセットアップにより、マップフィルターがマップページに適用されます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップページ.
2. マップフィルターを適用するマップページを選択します。
3. [詳細設定を使用] チェックボックスをオンにします。
4. [フィルター] フィールドで、検索アイコン ( ) をクリックし、作成したマップフィルターを選択します。
5. メニューアイコン( )をクリックし、[保存]を選択します。

次のタスク
マップフィルターが設定されました。次のタスクに進み、正常に作成されたことを確認します。

マップフィルターを確認する

マップフィルターがマップページで正常に作成されたことを確認します。

始める前に
必要なロール：admin

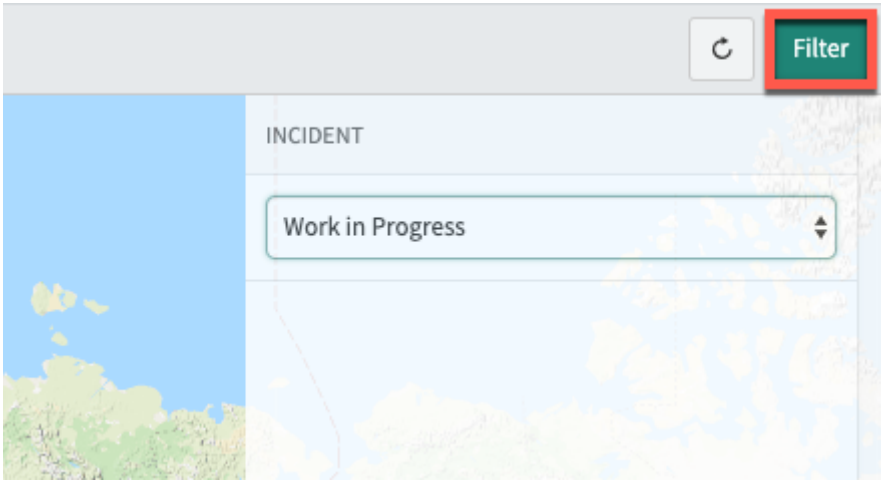
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムマップページ > マップページ.
2. マップページを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [**Try It**] をクリックします。
4. マップ ページで、[フィルター] をクリックします。
   マップフィルターが表示されます。



マップアプリケーションスコープの設定

マップアプリケーションスコープを有効にして、マップページ構成を変更できるアプリケーションを指定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. バナーで、歯車アイコン( )をクリックします。
2. [システム設定] リストから [開発者] を選択します。
3. [アプリケーション] リストからアプリケーションを選択します。
4. [ヘッダーにアプリケーションピッカーを表示] を切り替えます。
   ヘッダーにアプリケーションピッカーが表示され、アプリケーションを選択できます。

スマートフォンマップページモジュールの作成

マップ ページに直接リンクするカスタム スマートフォン モジュールを作成できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. マップページのsys_idを取得します。
   モジュールを作成するときにsys_idが必要です。
2. 次のように移動する。 システムモバイル **UI** > ナビゲーターアプリケーション.
3. 新しいモジュールを表示するアプリケーションメニューを開きます。
4. [モジュール] 関連リストで、[新規] をクリックします
5. 必要に応じてフォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
名前	モジュールの名前を入力します。
順番	アプリケーションメニュー内のモジュールの順番を指定する数値を入力します。たとえば、エントリーが `100` の場合、 このモジュールは **Order** エントリーが `200` のモジュールの前に配置されます。
アプリケーションメニュー	このモジュールを表示するアプリケーションメニューを選択します。デフォルトでは、このフィールドにはモジュールを作成するために開いたアプリケーションメニューが表示されます。
テーブル	テーブルは選択しないでください。
更新日時	モジュールレコードが更新された日付と時刻が表示されます。
ロール	このモジュールへのアクセスを許可するロールを選択します。このフィールドが空白の場合、すべてのロールがモジュールにアクセスできます。
[Active (アクティブ)]	このモジュールをアクティブ化するには、チェックボックスをオンにします。アクティブなモジュールのみがアプリケーションメニューに表示されます。
フィルター	フィルター条件は追加しないでください。
パス	`map/` に続けてマップページのsys_idを入力します。例: `map/c86c5feac0a80a6600706f0102968196`

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

マップページのスクリプティング

マップページフォームの [スクリプト] フィールドでは、属性またはカスタムコードを使用して、マーカーの外観、表示情報などのマップ特性を定義できます。

マップアイテム属性のスクリプティング

次の属性を使用できます。

> **注:** マップ上にアイテムを作成するには、 *`map.addItem(glideRecord)`* メソッドを使用します。有効な GlideRecord を *`addItem()`* に渡します。

属性	説明
名前	識別に使用される名前。
緯度	住所を定義する場合、緯度は必要ありません。
経度	住所を定義する場合、経度は必要ありません。
アイコン	マーカーに表示するアイコンの URL。カスタムアイコンが指定されていない場合は、デフォルトの Google マーカーが使用されます。
icon_width	アイコンの幅。デフォルトは 32 です。
icon_height	アイコンの高さ。デフォルトは 32 です。
table_name	マーカーアイコンがクリックされたときにレコードが表示されるテーブル。*`sys_id`*属性とともに使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

属性	説明
sys_id	マーカーアイコンがクリックされたときに表示されるレコードの Sys_id。*table_name* 属性とともに使用します。
view	マーカーアイコンがクリックされたときにダイアログボックスに表示されるフォームのビュー。
html	ポップアップウィンドウの任意の HTML コード。使用すると、この値がダイアログボックスを上書きします。
marker_label	オプションのマーカーアイコンラベルテキスト。
label_offset_left	マーカーラベルの水平位置を定義するために *marker_label* で使用されるオプションの属性。デフォルトは 0 です。
label_offset_top	マーカーラベルの垂直位置を定義するために *marker_label* で使用されるオプションの属性。デフォルトは 0 です。

スマートフォンのカスタムマップページの動作のスクリプティング

スマートフォンからマップ ページにアクセスする場合は、 *isMobile* 変数を使用してスマートフォン インターフェイスのカスタム動作を設定することができます。*isMobile*変数を使用して、マップのスマートフォン ビューのカスタム動作を設定できます。たとえば、*isMobile* が true の場合、*icon_width* 属性と *icon_height* 属性に異なる値を設定できます。

基本マップページスクリプト

このスクリプトは、すべてのアクティブな重大なインシデントの場所を表示します。

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident
 record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the icon size
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
}
```

isMobile マップページスクリプト

このスクリプトは、スマートフォンユーザー向けのカスタム設定で、すべてのアクティブな重大なインシデントの場所を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident
 record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";

 //set the icon size (use smaller icons for smartphone users)
 if (isMobile) {
   item.icon_width = "12";
   item.icon_height = "12";
 }
 else {
   item.icon_width = "16";
   item.icon_height = "16";
 }
}
```

自動翻訳

詳細マップページスクリプト

このスクリプトは、オープンインシデントの数を場所別に表示します。場所のオープンインシデントの数に基づいて、アイコンのサイズが変わります。html パラメーターを使用すると、場所の名前とインシデントの数、および関連するインシデントのリストへのリンクも表示されます。

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;
 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri +
 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
 item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount +
 ')</a>';
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the size of the icon based on the number of active incidents
 if (locCount < 5) {
 item.icon_width = "12";
 item.icon_height = "12";
 }
 else if (locCount < 15) {
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
 }
 else {
 item.icon_width = "32";
 item.icon_height = "32";
 }
 }
}
```

マップページマーカーラベルスクリプト

マーカーラベルを使用すると、動的なテキストをマーカーに追加できます。この例では、各場所でのアクティブなインシデント数を表示します。

マップマーカーラベル

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;

 //create a marker label with the count
 item.marker_label = locCount;
 //define label offset for proper position
 item.label_offset_left = -4;
 item.label_offset_top = -20;

 //option to define table and record for label hyperlink
 //setting table and sys_id will override the use of html parameter
 //item.table = 'cmn_location';
 //item.sys_id = loc;

 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri +
 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
 item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount +
 ')</a>';

 //link to the icon image
 item.icon = "images/red_marker.png";
 //set the size of the icon based on the number of active incidents
 item.icon_width = 24;
 item.icon_height = 24;

 }
}
```

インスタンスの外観のカスタマイズ

アドミニストレーターは、グローバル CSS またはシステムプロパティを変更して、デフォルトのインスタンスインターフェイスのルックアンドフィールを変更できます。機能は影響を受けません。

たとえば、多くの場合、組織は複数のインスタンスを使用して開発、テスト、本番の各アクティビティを分離します。ユーザーが誤ってインスタンスを変更しないようにするために、アドミニストレーターは視覚的に異なるテーマでそれぞれを構成できます。インスタンスのテーマを定義するには、いくつかのアプローチを使用できます。

CSS Properties (CSS プロパティ)

次のように移動する。 システムプロパティ > **CSS**.

次のプロパティは、CSS プロパティから利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: 色は、事前定義された色名 、RGB 10 進数、または RGB 16 進数を使用して指定されます。

- バナーテキストの色：
- バナーとリストキャプションの背景色
- フォームとリストで使用されるフォント (これはグローバルフォント設定です)
- ボタンのスタイル (背景色、境界線の色、境界線の幅、テキストの色)
- フィールドステータスインジケーターの色 (変更済み、入力必須、必須、入力解除、読み取り専用のインジケーターを含む)
- リストセルの垂直配置
- ナビゲーターメニュースタイル (テキストのフォントサイズ、背景色、テキストの色)
- ヘッダーのフォント名とサイズ
- リストおよびフォームのキャプションの色の上書き
- グローバルテキスト検索の背景色 (カタログ結果とナレッジベース結果の両方)

UI プロパティ

次のように移動する。 システムプロパティ > **UI Properties (UI** プロパティ).

次のプロパティは UI プロパティから利用できます。

- アクティビティフォーマッターで使用されるアイコン
- 追加コメントと作業メモの背景色
- フォーム上のボタンの配置
- タスクアクティビティフォーマッターで使用されるアイコン
- インシデントの追加コメントと作業メモの背景色

CSS クラスのサポート

コア UI (UI16) では、CSS プロパティとそれらがプラットフォーム UI に与える影響は、リリースに応じて異なります。

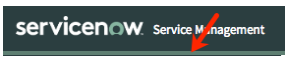
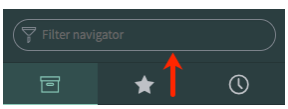
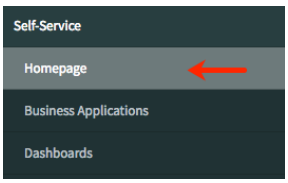
の **CSS** クラスサポート **Yokohama**

CSS クラス	説明	構成方法	影響を受ける領域
$navpage-header-bg	ヘッダーの背景色	次のように移動する。 システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16)** > ヘッダーの背景色	servicenow Service Management
$navpage-header-color	ヘッダーテキストとグローバル検索アイコンの色	次のように移動する。 システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16)** > バナーテキストの色：	servicenow Service Management
$navpage-header-button-color	ログインユーザー名のテキスト、グローバル検索 コネクト、ヘル	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細に	—

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

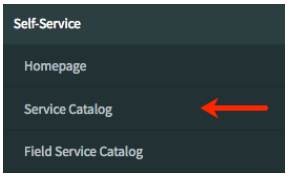
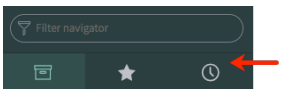
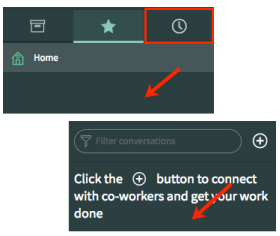
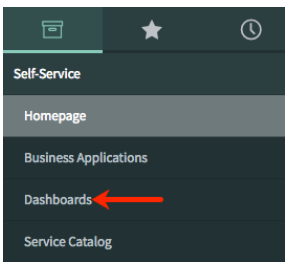
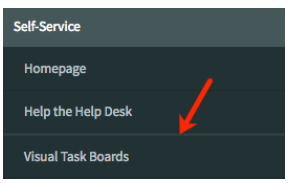
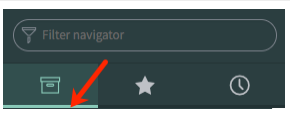
の CSS クラスサポート **Yokohama** (続く)

CSS クラス	説明	構成方法	影響を受ける領域
	プ、および設定アイコンの色	ついては、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$navpage-header-divider-color	ヘッダー分割線の色	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > ヘッダー分割線のストライプカラー	
$navpage-button-color	サイドバーの次のアイコンの色 • 展開/折りたたむ • 会話を作成(コネクト サイドバー) • コネクトワークスペースを開く	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$navpage-button-color-hover	ユーザーがコントロールをポイントしたときの次のアイコンの色。 • グローバル検索 • ヘルプ • 設定 • ナビゲーションフィルターの [テキストをクリア] アイコン	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$search-text-color	ナビゲーションフィルターとグローバル検索フィールドの両方での、検索テキストの色	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$navpage-nav-border	ナビゲーションフィルターと会話フィルターのボーダー色	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > **UI16** の境界色	
$nav-highlight-main	ユーザーがクリックしたモジュールをハイライト表示します。コネクトワークスペースで、選択した会話がハ	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイ	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

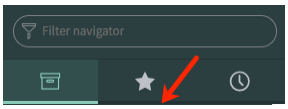
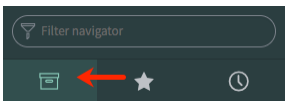
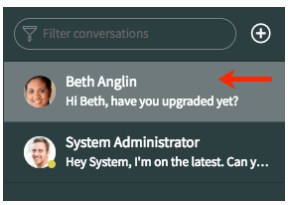
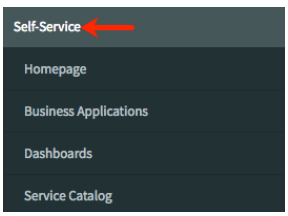
の CSS クラスサポート **Yokohama** (続く)

CSS クラス	説明	構成方法	影響を受ける領域
	イライト表示されます。	ズ」を参照してください。	
$subnav-background-color	展開されたナビゲーションアイテムの背景	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > ナビゲーション背景の展開されたアイテム	
$navpage-nav-bg	ナビゲーターとサイドバーのヘッダーとフッター。	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > ナビゲーションヘッダー/フッター	
$navpage-nav-bg-sub	ナビゲーターとサイドバーの背景	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > ナビゲーターとサイドバーの背景	
$navpage-nav-color-sub	メインナビゲーションのモジュールのテキスト色	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$navpage-nav-mod-text-hover	メインナビゲーションでアイテムにカーソルを合わせたときのテキストの色	サポート対象外	サポート対象外
$nav-hr-color	ナビゲーターのセパレータの色	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > ナビゲーションセパレータの色	
$nav-highlight-bar-active	アプリケーションナビゲーターのアクティブなタブの下にある線。この色は、システム設定の [テーマ] タブのテーマプレビューの一部としても使用されます。	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > ナビゲーション選択されたタブの分割線の色	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

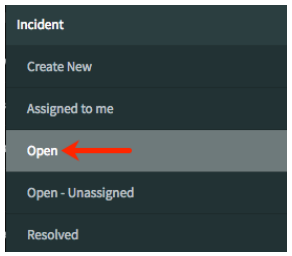
の CSS クラスサポート **Yokohama** (続く)

CSS クラス	説明	構成方法	影響を受ける領域
$nav-highlight-bar-inactive	アプリケーションナビゲーターの非アクティブなタブの下にある線	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > ナビゲーション選択していないタブの分割線の色	
$navpage-nav-selected-bg	ナビゲーション選択タブの背景色	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > ナビゲーション選択タブの背景色	
$navpage-nav-selected-color	現在選択されているナビゲーションタブのアイコンの色	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > **UI16** に対して現在選択されているナビゲーションタブの色	
$navpage-nav-unselected-color	選択していないナビゲーションタブアイコンとお気に入りのアイコンの色	次のように移動する。システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16**) > 選択していないナビゲーションタブアイコンとお気に入りのアイコンの色	
$connect-latest-message	で現在選択されているメッセージの色 コネクト	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	
$nav-timeago-header-color	[履歴] タブのタイムスタンプヘッダーの背景	サポート対象外	サポート対象外
$navpage-nav-app-text	アプリケーションなどのアイテムのコアコンテンツのテキスト色と、 コネクト サイドバーの空ステータスのテキスト。	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の CSS クラスサポート Yokohama (続く)

CSS クラス	説明	構成方法	影響を受ける領域
$navpage-nav-app-text-hover	選択したモジュールのテキストの色	テーマの CSS フィールドに CSS プロパティを追加します。詳細については、「テーマの作成またはカスタマイズ」を参照してください。	

のロゴ、色、およびシステムデフォルトの設定 コア UI

[基本構成] コア UI モジュールを使用して、会社のロゴと色でインスタンスをブランディングし、基本的なシステムのデフォルトを設定できます。この場所は、インスタンスを初めて設定する場合、または最近 コア UIを有効にした場合に最適な開始点です。

始める前に

以下を収集します。

- ヘッダーで使用する会社のバナー画像を取得します。画像は高解像度にすることができますが、表示されるときはアスペクト比に基づいてスケーリングされます。高さは最大 20 ピクセルまで拡大縮小されます。
- 通常はマーケティング部門から、会社のブランド色の 16 進数または RGB 番号を取得します。これらを使用して、UI 背景色の構成方法を決定します。

必要なロール：admin

このタスクについて

各色選択オプションには、色を選択するためのカラーピッカーがあります。カラーピッカーの横にあるテキストボックスでは、次のいずれかの CSS 形式で色の値を入力できます。

- 名前:赤、緑、青などの事前定義された色の名前
- RGB 10 進数:RGB (102、153、204)
- RGB 16 進数：#223344

HTML カラー名の詳細については、「HTML カラー名 (W3CSchools)」を参照してください。

注: この情報は コア UIに適用されます。ネクストエクスペリエンスのテーマについては、「でのテーマの探索 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

手順

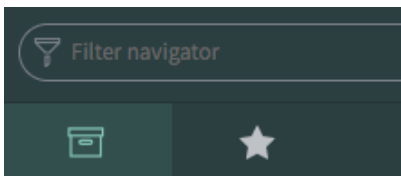
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムプロパティ > **Basic Configuration UI16** (基本構成 **UI16)**.
2. 次のいずれかの設定を変更して、構成を完了します。

基本的なシステム構成プロパティ

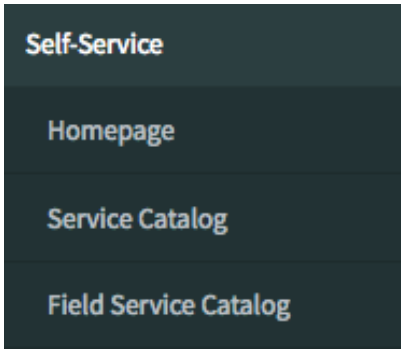
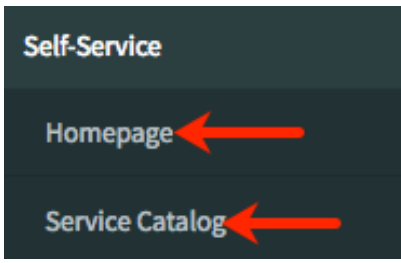
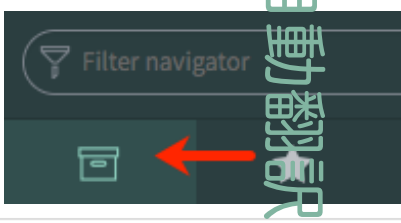
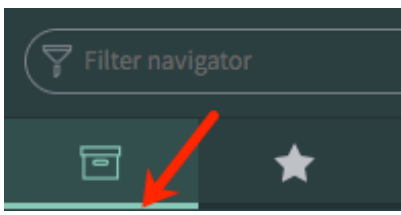
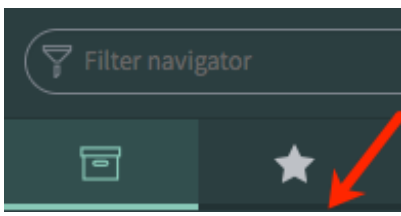
ラベル	プロパティ	説明
ページヘッダーのキャプション	glide.product.description	ロゴの横に表示されるテキストを変更し
[Browser] タブのタイトル	glide.product.name	ブラウザータブに表示されるテキストを

自動翻訳

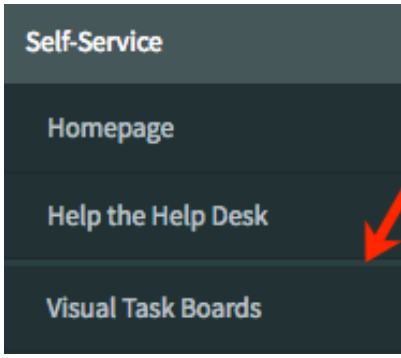
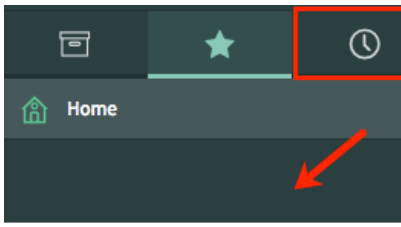
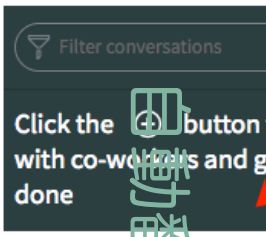
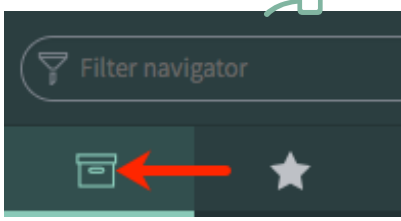
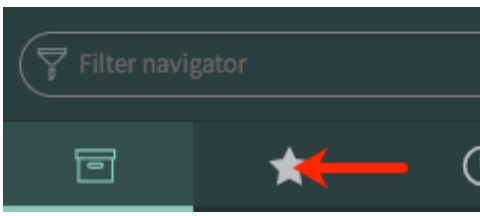
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	プロパティ	説明
カレンダーやユーザのデフォルトとして使用されるシステムタイムゾーン。オルソン/ゾーン情報タイムゾーン値は使用可能です。例：<pre>アフリカ/ヨハネスブルクアメリカ/トロントアメリカ/メキシコシティ南極/ボストークアジア/上海アジア/東京オーストラリア/シドニー欧州/ベルリン欧州/ロンドン米国/太平洋米国/山地米国/中央米国/東部</pre>	glide.sys.default.tz	リストでタイムゾーンを選択します。 [利用可能なタイムゾーンを構成] を選択 ユーザー設定で選択できるタイムゾーン
のバナーイメージ コア UI	glide.product.image.light	画像の横にある **[+**] を選択し、ロゴをア
日付形式 時間形式	glide.sys.date_format glide.sys.time_format	選択リストから日付と時刻の形式を選択
ヘッダーの背景色	css.$navpage-header-bg	色を選択または入力します。 この色は、システム設定の [テーマ] タブ の一部としても使用されます。
バナーテキストの色：	css.$navpage-header-color	色を選択または入力します。 この色は、システム設定の [テーマ] タブ の一部としても使用されます。
ヘッダー分割線のストライプカラー	css.$navpage-header-divider-color	色を選択または入力します。
ナビゲーションヘッダー/フッター	css.$navpage-nav-bg	色を選択または入力します。 
ナビゲーション背景の展開されたアイテム	css.$subnav-background-color	色を選択または入力します。

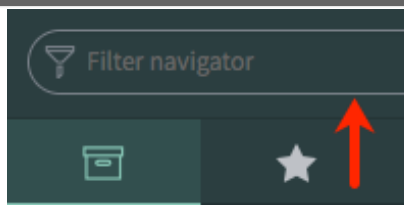
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	プロパティ	説明
		
コア UIアプリケーションナビゲーターのモジュールテキスト色	css.$navpage-nav-color-sub	色を選択または入力します。 
ナビゲーション選択タブの背景色	css.$navpage-nav-selected-bg	色を選択または入力します。 
ナビゲーション選択されたタブの分割線の色	css.$nav-highlight-bar-active	 この色は、システム設定の [テーマ] タブの一部としても使用されます。
ナビゲーション選択していないタブの分割線の色	css.$nav-highlight-bar-inactive	
ナビゲーションセパレータの色	css.$nav-hr-color	色を選択または入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	プロパティ	説明
		
ナビゲーターとサイドバーの背景	css.$navpage-nav-bg-sub	色を選択または入力します。  
現在選択されているナビゲーションタブアイコンの色: コア UI	css.$navpage-nav-selected-color	色を選択または入力します。 
選択していないナビゲーションタブアイコンとお気に入りのアイコンの色	css.$navpage-nav-unselected-color	色を選択または入力します。 
の境界色 コア UI	css.$navpage-nav-border	色を選択または入力します。コネクトチ [会話のフィルター] 検索ボックスの境界

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラベル	プロパティ	説明
		
選択された基本のテーマ	glide.ui.base_theme.selected_theme	メインコンテンツ (アプリケーションナ を除くすべて) を La Jolla テーマと Cob り替えます。

ほとんどの設定では、変更を加えると、ページが変更のプレビューで更新されます。これらの変更を見るのはあなただけです。一部の設定では、変更を確認するために、ログアウトしてから再度ログインする必要があります。

3. ページの上部または下部にある [保存] を選択します。

タスクの結果

構成変更を保存すると、UI パーソナライゼーションオプションで システム テーマを選択したすべてのユーザーに、新しい構成色が表示されます。

ラホーヤとコバルトのテーマの比較

La Jollaテーマは、 ServiceNowの新しいブランドテーマです。Madrid にアップグレードすると、テーマは自動的に La Jolla テーマにアップグレードされます。システムテーマに加えたカスタマイズはアップグレードされません。以下のリストのスタイルを使用して、スタイルを新しいテーマまたは古いテーマにアップグレードまたは元に戻します。

に移動すると、これらのスタイルを変更できます システムプロパティ > **Basic Configuration UI16 (基本構成 UI16)**.

ラホーヤとコバルトのテーマスタイル

プロパティ	ラホーヤスタイル	コバルトスタイル
ヘッダーの背景色 css.$navpage-header-bg	#ffffff	#303a46
ヘッダー分割線のストライプカラー css.$navpage-header-divider-color	#5a7f71	#455464
ナビゲーションヘッダー/フッター css.$navpage-nav-bg	#293e40	#303A46
ナビゲーション背景の展開されたアイテム css.$subnav-background-color	#213234	#303a46
UI16 のモジュールテキストの色	#bec1c6	#bec1c6

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ラホーヤとコバルトのテーマスタイル (続く)

プロパティ	ラホーヤスタイル	コバルトスタイル
css.$navpage-nav-color-sub		
ナビゲーション選択タブの背景色 css.$navpage-nav-selected-bg	#2f4fe	#4b545f
ナビゲーション選択されたタブの分割線の色 css.$nav-highlight-bar-active	#82c9b8	#278efc
ナビゲーション選択していないタブの分割線の色 css.$nav-highlight-bar-inactive	#213234	#81878e
ナビゲーションセパレータの色 css.$nav-hr-color	#293e40	#303a46
ナビゲーターとサイドバーの背景 css.$navpage-nav-bg-sub	#293e40	#455464
UI16 に対して現在選択されているナビゲーションタブアイコン色 css.$navpage-nav-selected-color	#82c9b8	#ffffff
選択していないナビゲーションタブアイコンとお気に入りのアイコンの色 css.$navpage-nav-unselected-color	#bec1c6	#bec1c6
UI16 の境界色 css.$navpage-nav-border	#7a828a	#ddd
選択したベーステーマ glide.ui.base_theme.selected_theme	ラホーヤSysID: c92c1ee153002300dda1ddeeff7b125e	コバルトSysID: c713c25e153002300dda1ddeeff7b124a

コア UI でテーマを選択

ユーザーインターフェイスのさまざまなテーマを切り替えることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
テーマはユーザー固有です。各ユーザーは異なるテーマを選択でき、選択内容は ユーザー設定として保存されます。

このトピックは コア UIに適用されます。ネクストエクスペリエンスでテーマを選択する方法については、「でのテーマの選択 ネクストエクスペリエンス」を参照してください。

手順

1. バナーフレームで歯車アイコン ( ) を選択して、[システム設定] ウィンドウにアクセスします。
2. [テーマ] タブを選択し、テーマを選択します。

メニューカテゴリのカスタマイズ

メニューカテゴリを使用して、CSS スタイルをアプリケーションラベルに適用します。

始める前に
メニューカテゴリは コア UI で廃止されました。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > メニューカテゴリ.
2. 必要に応じて、フォームのフィールドに入力します。

	説明
アドミニストレーション	このカテゴリのアプリケーションの背景は水色です。 スタイル:border-color:#a7cded;background-color: #e3f3ff;
カスタムアプリケーション	このカテゴリのアプリケーションの背景は明るい灰色です。 border:1pxの実線 #96bcdc;background-color: #FBFBFB;
ラベル	このカテゴリのアプリケーションの背景は青色です。 border-color:青;背景色:RGB (102、153、204);カラー:ホワイト
保守	このカテゴリのアプリケーションの背景は青色です。 スタイル:ボーダーカラー:ブルー;背景色:RGB (102、153、204);カラー:ホワイト
ソーシャル IT	このカテゴリのアプリケーションの背景は青色です。 border-color:青;背景色:RGB (102、153、204);カラー:ホワイト

3. オプション: アプリケーションをカテゴリに追加するには、カテゴリレコードの下部にあるアプリケーションの関連リストにアプリケーションを追加するか、アプリケーションレコードでカテゴリを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーベイの質問ヘッダーの色の変更

クラシック環境では、ベースカラーのヘッダーカラーが使用されます。これにより、CSS プロパティからテーマを作成できます。

このタスクについて

注目すべき例外の 1 つは、独自の CSS を持つサーベイです。プロパティを追加することで CSS を変更することが可能です。

手順

1. ナビゲーションフィルターに「sys_properties.form」と入力し、Enter キーを押します。
   新しいプロパティフォームが表示されます。
2. 新しいプロパティに「css.list.row.survey.background.color」という名前を付けます。
3. 目的の色の 16 進値を [値] フィールドに入力します。
4. [**Submit** (送信)] を選択します。
   これで、サーベイは目的の色を使用するようになります。

CSS テーマのサポート

テーマは、さまざまな色の組み合わせを使用することで、ユーザーインターフェイスに特定のルックアンドフィールを与えます。

システムアドミニストレーターは、インスタンスのテーマを作成したり、既存のテーマをカスタマイズしたりできます。既存のテーマを表示するには、次に移動します: システム **UI** > テーマ.

CSS テーマサポートのアクティブ化

CSS テーマのサポートを有効にするさまざまなプラグインがあります。

使用している UI のバージョンに基づいて、テーマを使用するために次のプラグインを有効にします。

コア **UI:** CSS テーマのサポート 「プラグインをアクティブ化する」を参照してください。

テーマの作成またはカスタマイズ

テーマを作成することも、既存のテーマをカスタマイズすることもできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム **UI** > テーマ.
2. 次のオプションから選択します。
   - 新しいテーマを作成するには、[新規] をクリックします。
   - 既存のテーマをカスタマイズするには、テーマ名をクリックします。
3. [名前] フィールドにテーマの名前を入力します。
4. **[CSS]** フィールドにデフォルトの CSS スタイルのいずれかを追加します。
   デフォルトのスタイルがオブジェクトの唯一のスタイル定義ではない場合があります。このような場合、CSS の重要なルール 形式を使用して、他のスタイル定義をデフォルトの定義で上書きできます。たとえば、この定義は、メインナビゲーションのテキストの色を上書きします: `$navpage-nav-color-sub: #fff !important`。
5. [**Active** (有効)] チェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. [デバイス] 選択リストから次のいずれかを選択して、テーマのユーザーインターフェイスバージョンを特定します。

オプション	説明
ブラウザ	レガシー UI11 テーマを識別します。
Doctype	レガシー UI15 テーマを識別します。
コンコース	コア UIテーマを識別します。

7. [**Submit** (送信)] を選択します。

次のタスク
ページを更新して、テーマピッカーに新しいテーマを表示します。テーマピッカーには、現在のバージョンの UI と互換性のあるテーマのみが表示されます。

デフォルトの **CSS** スタイル

CSS スタイルを使用して、テーマ内の要素の外観を制御できます。

UI のバージョンによって、使用できる CSS スタイルが決まります。

コア **UI** のデフォルトの **CSS** スタイル **(UI16)**

```
$search-text-color: #ffffff
$navpage-header-bg: #293e40
$navpage-header-color: #ffffff
$navpage-header-divider-color: #5A7F71
$navpage-header-button-color: #ffffff
$nav-highlight-main: #576667
$subnav-background-color: #213234
$navpage-nav-bg: #293e40
$navpage-nav-bg-sub: #293e40
$navpage-nav-color-sub: #d1d6d8
$nav-hr-color: #192628

$nav-highlight-bar-active: #82c9b8
$nav-highlight-bar-inactive: #213234
$navpage-nav-selected-bg: #2f4f4e
$navpage-nav-selected-color: #82c9b8
$navpage-nav-unselected-color: #d1d6d8

$connect-latest-message: #B8E0D7
$navpage-nav-app-text: #ffffff
$navpage-nav-border: #7a828a
$navpage-button-color: #ffffff
$navpage-button-color-hover: #82C9B8
```

会社プロファイルの作成

会社の ServiceNow インスタンスをカスタマイズするために、連絡先の電話番号、番地、その他のメモなどの情報を入力できます。エンドユーザーが各ページの上部に表示する会社のロゴとバナーテキストをカスタマイズすることもできます。

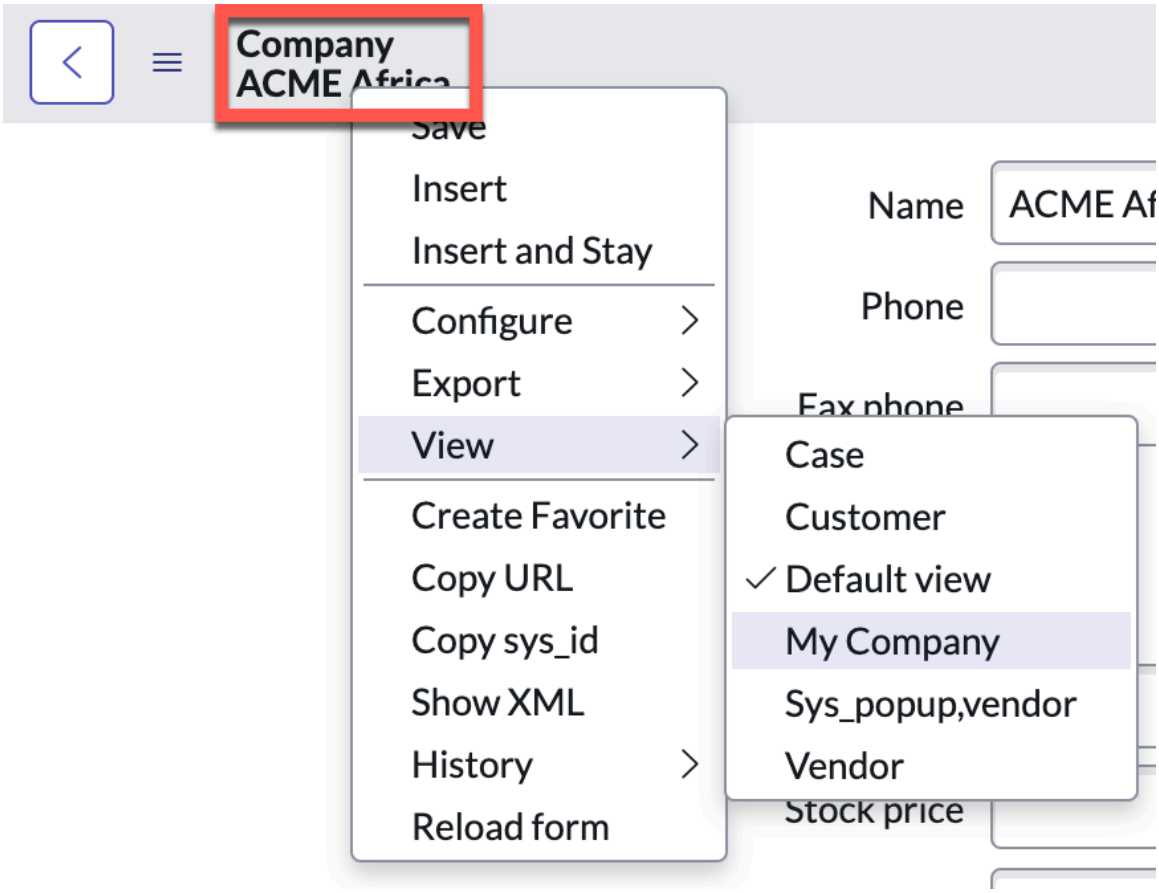
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
入力した会社情報の多くは、アドミニストレーターが表示できる参照情報です。すべてのユーザーに会社のロゴとバナーテキストが表示されます。すべての会社情報を表示するには、[自分の会社] ビューが表示されていることを確認します。

自分の会社のビューの選択



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムプロパティ > **My Company** (自分の会社).
2. バナーテキストを変更するには、[バナーテキスト] フィールドを更新します。
3. この会社がプライマリ会社であるかどうかを示す [プライマリ] チェックボックスをオンにします。
   必要に応じて、[プライマリ] チェックボックスを追加するようにフォームを設定します。システム内の 1 つの会社のみをプライマリ会社として指定します。
4. 会社のロゴをアップロードするには、[**UI16** バナー画像] の横にある [クリックして追加または更新] を選択します。
   コア UI (UI16) でバナー画像を空白のままにすると、で使用されている画像が使用されます システムプロパティ > 基本構成 > バナーイメージ [glide.product.image] がデフォルトです。
5. [ファイルの選択] をクリックし、ファイルを選択して **[OK]** をクリックします。
   ハードドライブ上のファイルの代わりに画像 URL を使用するには、ファイルのアップロードウィンドウに URL を入力します。
6. 残りの会社情報をフォームに入力します。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

バナーロゴリンク

プロパティは、バナーロゴをクリックしたときに使用される URL とターゲットフレームを制御するために使用できます。

- *glide.banner.image.url*:バナー画像のクリック時に使用する URL
- *glide.banner.image.url_target*:バナー画像のクリック時に使用するターゲットフレーム
  - メインフレームの**gsft_main**
  - 現在のブラウザウィンドウを置き換える**_top**
  - 新しいウィンドウ/タブの**_blank**

コア **UI** のバナーロゴのカスタマイズ

glide.product.image プロパティと *glide.product.description* プロパティを使用して、コア UI のバナーロゴと説明を変更します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
のバナーイメージを更新するには システムプロパティ > システム ページでは、最初に画像をアップロードする必要があります。

> **注:** 会社プロファイルにバナー画像を設定すると、で選択した画像が上書きされます システムプロパティ > システム.

手順

1. 画像をアップロードするには、次の手順を実行します。
   a. 次のように移動する。 システム **UI** > イメージ をクリックし、[新規] をクリックします。
   b. イメージ の名前を入力します 。
   有効な名前は、 `.gif` で終わる必要があります。`png`、 `.jpg`、または `.bmp`。
   c. [画像] フィールドの [クリックして追加] リンクをクリックし、画像を選択してアップロードします。
   d. **[Update** (更新)] をクリックします。
2. アップロードした画像をバナー画像に設定するには、次の手順を実行します。
   a. 次のように移動する。 システムプロパティ > システム.
   b. [バナーイメージ] フィールドに、アップロードした画像のファイル名を入力します。
   c. **[Save** (保存)] をクリックします。

> **注:** バナー画像は 50px に制限されています。

ファビコンをカスタマイズする

glide.product.icon プロパティを使用して、ブックマークとブラウザーのアドレスバーに表示されるアイコンを変更します。

始める前に
ファビコンを更新する前に、画像をデータベースにアップロードする必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

必要なロール：admin

手順

1. 画像をアップロードするには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 システム **UI** > イメージ をクリックし、[新規] をクリックします。

   b. イメージ の名前を入力します 。
   有効な名前は、 `.gif` で終わる必要があります。`png`、 `.jpg`、 `.ico`、または `.bmp`。

   c. [画像] フィールドで [クリックして追加] リンクをクリックし、画像を選択してアップロードします。

   d. **[Update** (更新)] をクリックします。

2. アップロードした画像をファビコンに設定するには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 システムプロパティ > システム.

   b. ブックマークとブラウザーのアドレスバーフィールドに表示されるアイコン画像に、アップロードした画像のファイル名を入力します。

   c. **[Save** (保存)] をクリックします。

タスクの結果
ファビコンは、プラットフォームまたはコンテンツ管理システム (CMS) のブックマークとブラウザのアドレスバーに表示されます。サービスポータル のファビコンを変更する方法の詳細については、「ポータルの作成」を参照してください。

バナーの変更方法の例

インスタンスのバナーを変更するには、さまざまな方法があります。

> **注:** San Diego リリース以降、*`glide.product.description`*を更新する代わりにバナーのお知らせを設定します。詳細については、「ネクストエクスペリエンスバナーのお知らせの構成」を参照してください。

複数のインスタンスに異なるラベルを付ける

- すべてのインスタンスで、 *`glide.product.description`* <空白のままにします>
- 本番インスタンスで、 *`glide.product.name`* を <自分の会社> に設定します
- DEV インスタンスで、 *`glide.product.name`* を <My Company - DEV> に設定します

ウィンドウタイトルの制御

ウィンドウ タイトルは *`glide.product.name`* と *`glide.product.description`*で構成されているため、次の方法でバナーとウィンドウ タイトルを完全に制御できます。

- *`glide.product.name`* <必要なウィンドウタイトルに設定します>
- *`glide.product.name.style`* <display: none> に設定します
- *`glide.product.description`* を<空白に設定します>

会社のバナーテキストはウィンドウのタイトルに使用されないため、会社レコードの [バナーイメージ] と [バナーテキスト] は、バナーの画像とテキストを設定するために使用されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

バナーテキストに HTML を使用

- *glide.product.name* <自分の会社>
- *glide.product.name.style* <display: none> に設定します
- *glide.product.description* <一部のテキスト ここをクリックしてください>

バナーテキストをバナー画像の上に配置

- *glide.product.name* <自分の会社>
- *glide.product.name.style* <display: none> に設定します
- *glide.product.image* [<会社のlogo.gif>] に設定
- *glide.product.description* <説明用のテキスト> に設定します。
- *glide.product.description.style* <position:absoluteに設定します。top:5px;left:100px> (位置の値はニーズによって異なる場合があります)

バナーに背景画像を適用する

多くの場合、企業ガイドラインでは、 ServiceNow インターフェイスのより詳細なブランディングが必要です。タイリング手法を使用すると、ロゴ画像の背景を透明に変更して、ロゴの下のバナーに別の画像を適用できます。

画像を画像マネージャーにアップロードし、 *css.banner.background.image* という名前の新しいプロパティを作成して、画像を呼び出せるようにします。値は次のようになります。

css.banner.background.image 値 url('./images/MasterBG.jpgx')

この変更を適用する CSS ルールを記述する

```
/** BACKGROUND - These properties allow you use to add a background tile
 to the header of the instance  ***************************/
TD.bannerLeft,TD.bannerCenter,TD.bannerRight,
 TR#banner_row{background-color: ${banner.background.color};
background-image: ${banner.background.image};
background-position: ${banner.background.position};
background-repeat: ${banner.background.repeat};}
```

注: プライマリ会社または特定の会社に関連付けられたバナー画像とバナーテキストを、*glide.product.image* プロパティと *glide.product.description* プロパティの代わりに使用して、同じ効果を得ることができます。

バナーを変更

バナーはページの上部に表示され、特定のシステムプロパティを使用してレンダリングされます。

注: San Diego リリース以降、*glide.product.description*を更新する代わりにバナーのお知らせを設定します。詳細については、「ネクストエクスペリエンスバナーのお知らせの構成」を参照してください。

- *glide.product.image*
- *glide.product.name*
- *glide.product.description*

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

glide.product.name プロパティを含む DIV は、プロパティに値が含まれている場合にのみ表示されます。それ以外の場合は、バナーの表示時には使用されません。また、プロパティ *glide.banner.image.title* は、カーソルがバナー上にあるときに表示されるツールヒントを制御します。

注: [自分の会社] レコードがプロパティを上書きします。

バナー

ウィンドウタイトル

これらのプロパティは、ウィンドウのタイトルを次のように設定するために使用されます。

glide.product.name glide.product.description

*glide.product.name*が空白の場合、ServiceNow名はウィンドウタイトルの製品名として使用されます。

My Company (自分の会社)

ユーザーが割り当てられている会社に定義されたバナーテキストとバナー画像は、*glide.product.image* と *glide.product.description*を上書きするために使用できます。バナーテキストが指定されている場合は、 *glide.product.description* プロパティの代わりに使用されます。バナー画像が指定されている場合、 *glide.product.image* プロパティの代わりに使用されます。

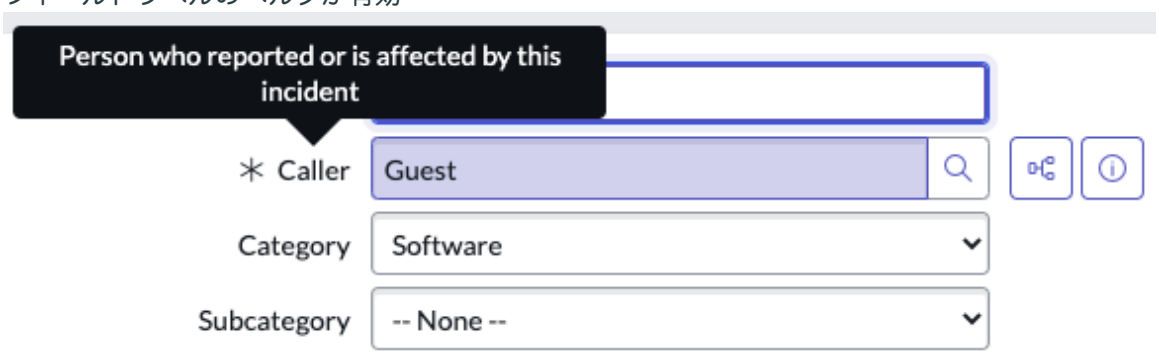
フォームのフィールドラベルにヘルプを追加する。

個々のフィールドにヘルプアイコンを配置し、フィールドラベルを外部 URL または内部 URL へのリンクに変換することで、フォームにフィールドレベルのヘルプを作成できます。

始める前に
必要なロール：personalize_dictionary

このタスクについて
任意のタイプのファイル、ドキュメント、または Wiki にリンクし、別のブラウザーウィンドウで開くことができます。フィールドラベルヘルプが有効になっているフォームの例を次に示します。

フィールドラベルのヘルプが有効



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. フォームを開きます。
2. フィールドのラベルを右クリックし、[ラベルの構成] を選択します。
3. フォームを完了します。

フィールド	値を入力
ヒント	ユーザーがフィールドラベルにカーソルを置いたときに表示されるツールヒントとして使用するテキストを入力します。
URL	フィールドラベルまたはアイコンがクリックされたときに開くターゲットファイルの URL を入力します。これは、インスタンス外のファイルへの完全な URL にすることも、インスタンス上のターゲットへの相対 URL にすることもできます。 **注:** リンクはワークスペースではサポートされていません。
URL ターゲット	使用されていません。ヘルプファイルは、 **URL** ターゲット 値に関係なく、新しいタブで開きます。

4. **[Update** (更新)] をクリックします。

コンテンツ管理システム

コンテンツ管理システム (CMS) は、ユーザーが ServiceNow プラットフォームと ServiceNow アプリケーション用のカスタムインターフェイスを作成できるようにする ServiceNow アプリケーションです。

重要: CMS の代わりにサービスポータルを使用して新しい開発を行います。サービスポータルは CMS の代替となるもので、ユーザーエクスペリエンスが向上しています。ベースシステムではデフォルトで有効になっています。詳細については、「サービスポータル」と「コンテンツ管理と サービスポータル」を参照してください。

CMS では通常、システム管理者または Web 開発者が機能をセットアップしたり追加したりする必要があります。技術者以外のユーザーは CMS アプリケーションを Web サイトのメンテナンス用のツールとして使用できます。また、コンテンツ管理を追加するタイミングや、ServiceNow データの成熟度レベルを考慮する必要があります。詳細については、「CMS 計画立案」を参照してください。

CMS プロジェクトの例を以下に示します。

- 一連のサービスを提供する全社的なサービスカタログを設計する。
- ナレッジベース用にカスタマイズされた UI を提示する。
- カスタマイズされたログインページ、検索ページ、リストのビュー、テーブルのビュー、チャートのビュー、またはグラフのビューを作成する。
- Web サイト全体を設計する。
- ServiceNow を他社のアプリケーションと統合する。
- 企業スタイルガイドに準拠した、エンドユーザー向けのカスタマイズされたセルフサービス ポータルを構築する。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS サイトの例

ServiceNow コミュニティには、次の 2 つの一般的なインターフェイス アプローチが用意されています。

- Amazon.com に似た画像およびテキストベースのインターフェイス
- Google に似た検索ベースのインターフェイス

両方のアプローチが問題なく使用されています。アプローチは、データを使用する人々のニーズと彼らにとっての使い勝手に基づいて選択します。2 つの設計思想は異なりますが、どちらのアプローチも UI の単純さを追求しているところは共通しています。

コンテンツ管理の設計

CMS で Web サイトを構築する前に、何を構築するかと誰に見せるかを正しく理解しておくことが重要です。

大量のコンテンツは、サイトとサイト階層の外観に大きく影響する可能性があります。コンテンツを決定するときに、システムの管理者によるメンテナンスが容易になるように設計します。この計画立案のレベルは、時間はかかりますが、重要です。

期待値の設定、成果物のスコープ、および合理的なタイムラインの定義を支援するように Web サイト設計の必須条件をレビューします。サイト設計の計画立案と実行の両方を検討して、サイトの構築方法を把握し、CMS の作業概要を提示します。

コンテンツ管理の追加を検討している場合は、タイミングが重要です。コンテンツ管理システムの展開を成功させるためには、まず、フェーズ 1 のプロセス (インシデント、問題、変更、カタログ、ナレッジなど) を適切に処理する必要があります。これは特に、チームの Web サイト設計の経験が少ない場合に当てはまります。展開のフェーズ 2 までの間に、管理者は、ServiceNow で作業し、 組織がどのようにシステムを使用して、どんなビジネス ニーズが満たされるかを把握することができます。

また、ServiceNow システム内のデータの成熟度レベルを検討します。使用する ITIL プロセスによっては、ServiceNow 内のデータが充実して初めて、コンテンツ管理が有益で効果的なものになります。階層、タスク、およびワークフローが明確に定義されていることを確認します。たとえば、カタログ インターフェイスを作成する前に、サービス カタログが一定期間設置されて、使用され、データが入っていることを確認します。ナレッジ管理インターフェイスでも同様です。特に高い評価や表示回数によって、ページ上の記事の配置が決まる場合に当てはまります。

コンテンツの整理

CMS Web サイトの構築を始める前に、含めるすべてのコンテンツをリストアップし、時間をかけて整理します。

CMS で作成されるサイトは、2 つの異なるタイプのコンテンツに依存しています。

- CMS サイトの情報 (サイトページ、画像、メニューなど)
- システム情報 (ナレッジベースの記事やカタログアイテムなど)

CMS コンテンツ

CMS ページでホストするすべてのコンテンツをリストアップすることから始めます。例として、ヘルプページ、自分の要求、自分の承認、特定のカタログ アイテムなどが挙げられます。すぐに実装可能な最新のソリューションを検討し、今後の実装フェーズに関するアイデアをメモします。

CMS 内で、ページをグループ化して、トップダウンメニュー構造を定義します。ホーム ページつまり開始ページと、[親ページ] 参照フィールドでホーム ページを参照するサイト内の他のページを確立します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

オーディエンス別や Web サイトの目的別など、グループ化の方法がいくつかあります。ホストするコンテンツをリストアップしたら、それを論理的にグループ化して、各グループの共通名を特定します (次の例を参照)。

IT 環境グループ

コンテンツを構築する目的	共通名
エンド ユーザー	エンド ユーザー ページ
IT プロフェッショナル	IT プロフェッショナルページ

一般グループ

サイトの目的	共通名
レポート	レポート ページ
ヘルプとナレッジ	ナレッジ ページ

システム コンテンツ

インターフェイスがユーザーにとって操作しやすく理解しやすいものになるようにコンテンツを整理します。編成は、CMS 内 (サイト、親ページ、ページ、およびナビゲーション メニューを使用) とシステムの残りの部分の両方で、利用するデータに基づいて決定します。たとえば、カタログには「カテゴリ」があり、ナレッジ ベースには「カテゴリ」と「サブカテゴリ」があります。これらの階層と絞り込んだリストを使用すれば、適切な検索結果を得ることができます。

CMS コンテンツを論理的に整理することは、サイトの長期的なメンテナンスにとって重要ですが、データの多くが他の ServiceNow アプリケーションから取得されます。このようなアプリケーション (ナレッジ ベース、サービス カタログ、ビジネス サービス ポートフォリオなど) の管理者と連絡を取ってください。作成した CMS ページを通して適切にアプリケーション データを提供するためには、彼らとの協力が必要です。たとえば、CMS で ServiceNow 企業 Web サイトを作成したチームは、企業ナレッジ ベースで使用される命名規則を評価することから始めました。

自社用カスタム設定要素

自社用カスタム設定とは、組織を識別するロゴ、名称、色、およびシンボルを意味します。これにより、設計と用語の使用に一貫性がもたらされます。マーケティング部門が自社用カスタム設定要素を定義して、CMS ページの計画時にそれらを提供することができます。次の自社用カスタム設定要素を組み込む方法を検討してください。

- ロゴ
- カラー パレット
- キャッチ フレーズ
- 商標登録要素
- グラフィックス

サイト設計

計画立案段階では、サイト全体にコアな機能セットと標準的な外観を提供することを検討します。一貫した外観を作成するために、次の Web 設計要素がよく使用されます。

- ページテンプレート
- ナビゲーション スキーム

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- ヘッダー
- パンくずリスト
- フッター
- フォーム

ServiceNow 機能

次の ServiceNow 機能を CMS ページで使用することを計画している場合は、インスタンス内でそれらを分析して整理します。

- アカウントの設定
- メール
- ワークフローの承認
- フィルター

チームメンバーの特定

Web サイトの設計、自社用カスタム設定、および開発を支援するチームメンバーを指名します。

CMS Web サイト用のページを構築する前に、リストアップした機能ごとにチームメンバーを割り当てます。各機能は、それに割り当てられたチームメンバーでなくても実行できます。

- 企業スタイル設計ガイドラインを収集する。
- サイト用の文書用語とコンテンツを定義する。
- サイトフローを収集して定義する。
- CMS プロジェクトを Web マスターとして管理する。CMS Web マスターは、設計を実行に移し、サイトを動作させる責任がある。次のようなスキルが必要。
  - 基本的な ServiceNow の管理スキル
  - HTML
  - CSS
  - グラフィック デザイン
  - Web 設計

プロジェクト チーム メンバーを特定したら、CMS Web サイトの構築に含まれるタスクを遂行する担当者を決定します。

- 各ページの所有者を決定する。
- 所有者同士の上書きが発生しないようにページ更新スケジュールを計画する。
- コンテンツのレビューとページの更新を含む、コンテンツ管理プロセスを形式化する。

データの準備

CMS Web サイトの構築を始める前に、ServiceNow インスタンス内に十分なデータが存在することが重要です。

次のアクションを実行することにより、必要なデータとコンテンツがインスタンス内で利用できることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- CMS で実装する予定の ITIL プロセスをレビューする。インスタンス内のデータが、使用されているアプリケーション (サービス カタログ、ナレッジ管理、インシデント管理など) の成熟度を表していることを確認する。
- ナレッジ ベースやサービス カタログのカテゴリとサブカテゴリなどの定義済みの階層をレビューする。これらのカテゴリを使用して、アプリケーションへのエントリページを設計する。

企業スタイル ガイド

CMS Webサイトを構築する場合は、企業スタイルガイドのガイドラインに基づいて外観を設計します。

企業スタイルガイドは、企業の Web サイトを含む、企業インターフェイスの設計に関する詳細情報を提供します。

企業設計チーム

多くの組織に、企業 Web サイトを設計した Web 開発チームが設置されています。このチームと連絡を取って、計画立案の早い段階でデザイナーを参加させます。これは、設計しているインターフェイスに対する意見を彼らから聞いて承認を得るためです。承認がないと、組織のガイドラインに従っていないという理由でサイト全体を設計し直さなければならなくなるリスクがあります。

企業スタイル ガイド

企業スタイル ガイドによって、CMS Web サイトの設計から曖昧な要素が除外されます。下のスタイル ガイドの例は、細部まで定義されています。スタイル ガイドを使用してサイトを構築すれば、適切な CSS と HTML を簡単に作成することができます。スタイル ガイドがなければ、サイトの構築にはかなりの時間がかかります。

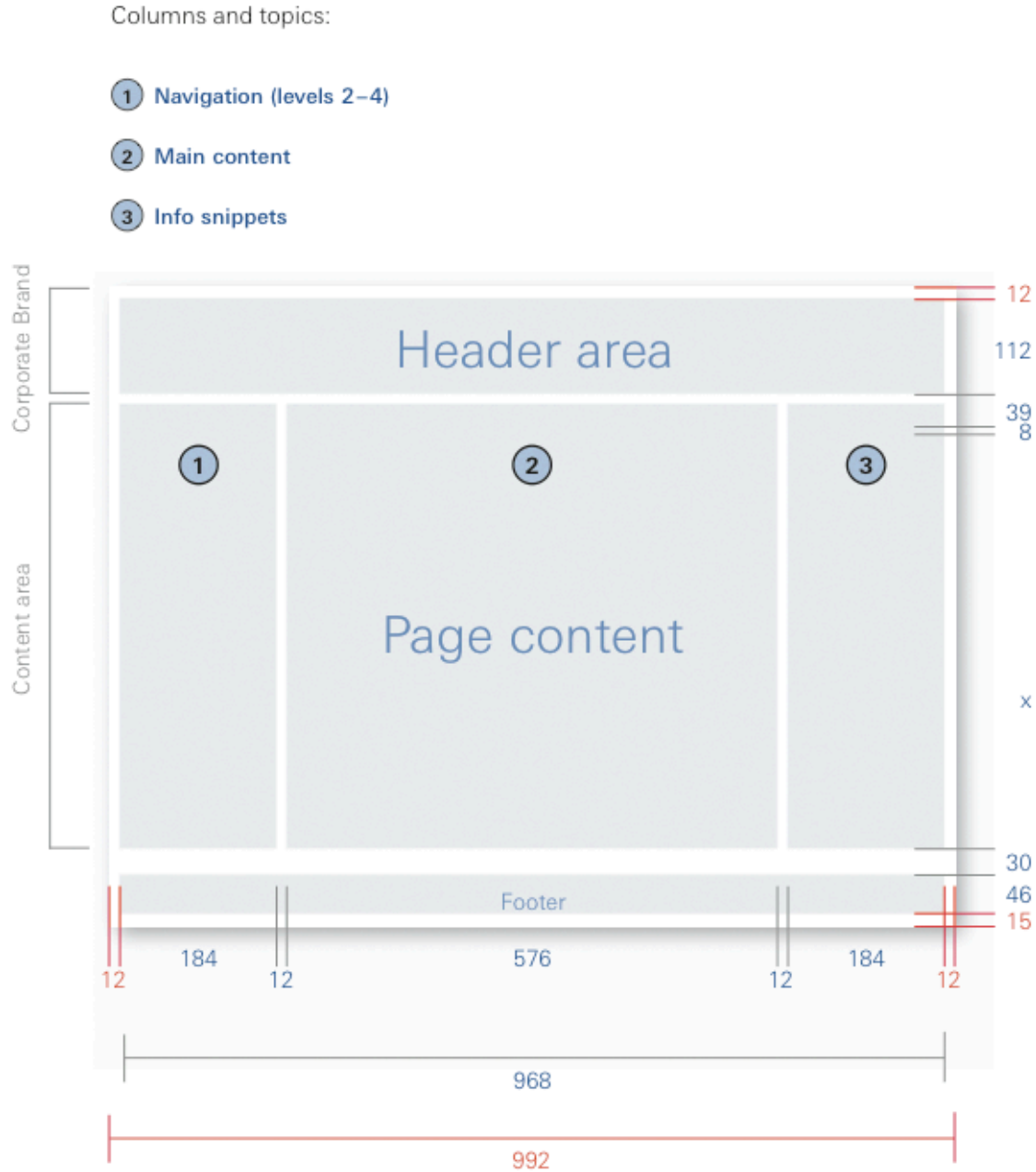
デザインの検討

フォームの基本設計を変更しなければならない場合があります。すべての CMS 設計のコンテンツ領域を 860 ピクセル以上にしないと、サービス カタログ フォームがクリップされます。スタイル ガイド エントリの例では、コンテンツ領域が 576 ピクセルになるように指定されているため、サービス カタログ フォームがクリップされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スタイル ガイド エントリの例



自動翻訳

プロトタイプと迅速な **Web** 設計

ユーザー インターフェイス設計者の多くが、プロトタイプと迅速な Web 設計技術を使用して、開発前に最終製品を視覚化しています。

設計改訂は、サイト設計の中で最も時間とコストのかかるフェーズです。チームがプロトタイプを分析して、それを使ってページを作成すれば、公開したページの改訂が最小限に抑えられます。

プロトタイプを開発して出力します。適切なチーム メンバーと設計をレビューして、プロトタイプに注釈を付け、ページごとの更新内容を指示します。

プロトタイプ内の次の要素を定義します。

- サイト全体のサイト マップ。
- リンク、リンク先、コンテンツ、ページ名、ページ記述などの要素を含む、意図したすべてのページの詳細なプロトタイプ。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ管理ナビゲーション

サイトの階層構造を設計したら、サイト ナビゲーションの計画立案に取りかかります。

サイト ナビゲーションを計画する際は、次の点を考慮してください。

- すべてのページにナビゲーション要素を配置する。
- すべてのページの同じ場所にナビゲーション要素を配置する。
- ナビゲーションにテキストか画像のどちらかを使用する。
- パンくずリストや特定のカラー スキームなどを使用して、訪問者がサイト内のどこにいるかを簡単に把握できるようにする。
- サイトの階層構造を 1 ページにまとめたハイパーリンク付きの概略である、サイトマップを追加する。
- 訪問者がホーム ページ以外のページからサイトに入ることが多いため、すべてのサイト ページにホーム ページへのリンクを設置する。
- 訪問者ができるだけ少ないクリック数で情報をすばやく見つけられるようにナビゲーションを設計する。

CMS では、ナビゲーション メニューによってサイト ナビゲーションが定義されます。メニューをナビゲーション ブロックとして構築し、ナビゲーション パスを作成します。タスク用に選択されるメニューは、サイトの規模と複雑さによって異なります。使用可能なメニュー オプションには、次のアイテムが含まれます。

- リスト メニュー
- 2 種類のタブ メニュー
- 通常は左側に配置される、縦型のクリック可能なリスト
- 水平ブロック
- 垂直ブロック
- スーパー メニュー (メニューのメニュー)

システム コンテンツ管理

CMS サイト内のコンテンツのほとんどは、システム全体のさまざまな場所で管理されます。

たとえば、ナレッジ Web サイトを構築する場合、ページとブロックは CMS 内に存在しますが、ナレッジ記事はナレッジ アプリケーションで作成され、管理されます。他のタイプのコンテンツを利用する場合も同様です。時間を取ってデータのテーブル構造を理解してコンテンツに慣れ親しむことが重要です。

通常、コンテンツへのリンクは静的ですが、時間をかけてドキュメント ツリーを調査し、CMS 内で使用するためにフィールド値がどのように書式設定されるかを確認してください。下に表示される情報を理解するには、プラットフォームのフォーム内を右クリックして、**[XML** 表示] を選択し、参照先テーブルのドキュメントツリーを表示します。各フィールドのテーブル値を表示するには、フォーム ラベルを右クリックして、参考用に、[表示 **-** (フィールド名)] または [ディクショナリを設定] を選択します。

いくつかのインターネット ニュース サイトを見て、動的リストデータの書式設定方法や記事全体の詳細についてのアイデアを探してください。レイアウトや使いやすさの設計には時間がかかることがあるため、ブログサイト、ショッピング サイト、その他使いやすいサイトを調べてください。魅力的なサイトが見つかったら、その良いところを自分の設計に取り入れます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- このニューヨーク タイムズの例 には 2 種類のリスト形式が含まれている。
- CNN の例 では、ページにいくつかのリスト形式がある。
- ServiceNow Web サイトでは、複数のリスト形式が使用されている。

ナレッジ記事 - kb_knowledge テーブル

システム内の任意のフォームで右クリックして **[XML 表示]** を選択すると、参照先のデータベーステーブルのドキュメントツリーが参照可能になります。次の文書ツリーの選択されたサブセットを確認して、サイト設計ですぐに利用できるコンテンツを理解することができます。

```
<kb_knowledge>
  <active>true </active>
  <author display_value= "First Last Name" >Use this field value if
 author name is important </author>
  <short_description>Use this field value as the link to the full article
 detail </short_description>
  <description>Provide this field value as a 1-2 sentence summary of the
 article </description>
  <number>Unique ID can be leveraged in a number of different ways
 </number>
  <published>Published time stamp of the article  </published>
  <rating>This field value provides a 1 to 5 star rating similar to
 iTunes </rating>
  <sys_updated_on>Add to supplement article published timestamp
 </sys_updated_on>
  <sys_view_count>8 </sys_view_count>
  <topic>Useful field value in creating hierarchical breadcrumbs </topic>
  <category>Also useful in organizing articles hierarchically
 </category>
  <use_count>Use this similar to Facebook's "like" feedback, answer to
 the question was this useful </use_count>
</ kb_knowledge>
```

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2
 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success" >
 <g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}"
 ><br /><table cellspacing = "0" cellpadding = "0" border = "0" class =
 "background_transparent" >
  <tr><td class = "cms_knowledge_list_image" >
  <j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}" >
   <div class = "knowledge_article_logo" >
     <a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
       <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}"
 alt="${current.text}" width = "110px" />
     </a>
   </div>
  </j:if>
  </td>
  <td width = "100%" >
  <a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
 target = "_top" >
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    <span class = "cms_knowledge_list_link"
 >${current.short_description}</span>
  </a>
  <p class = "kb_description" > "${current.description}"
  <!--${SP}-${SP}<span
 class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${cur
rent.author.last_name}</span>-->
  </p>
  </td></tr><tr>
  <td width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more" >
  <p class = "kb_learn_more" >
    <a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
 >Learn More</a>
  </p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

ドメインセパレーションおよびコンテンツ管理システム

ドメインセパレーションはコンテンツ管理システムでサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

コンテンツ管理サイトの設定

CMS サイトの計画立案には、リソースの確保、設計に関する第三者との話し合い、およびコンテンツの収集が含まれます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

次の手順は、サイトの設定方法の概略です。

手順

1. コンテンツを計画して設計します。
2. サイトを作成します。
   サイトは、すべてのコンテンツを保持するコンテナです。プロセスを簡素化するために、既存のサイトをコピーしてそのコンポーネントを編集することができます。サイトの作成方法については、

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

「サイトの作成」を参照してください。サイトのコピー方法については、「サイトのコピー」を参照してください。

3. サイトにページを追加します。
ページにはサイトに関する情報ブロックが含まれています。詳細については、「コンテンツ ページの作成」を参照してください。
4. コンテンツ ブロックを作成して、レイアウト、ヘッダー、メニュー ナビゲーション、リスト、静的コンテンツ、およびダイナミック コンテンツをカスタマイズします。
コンテンツ ブロックは、コンテンツ ページを構成する実際の HTML のまとまりです。カスタマイズに役立つさまざまなコンテンツ ブロックタイプがあります。詳細については、「コンテンツ ブロック」を参照してください。
5. テーマ、スタイルシート、およびフレームを使用してサイトにスタイルを追加します。
コンテンツ サイトとコンテンツ ページはどちらも、スタイル シートを直接参照しません。[テーマ] または [スタイルシート] オプションを使用して設定します。詳細については、「コンテンツ管理内のスタイル」を参照してください。
6. サイトをテストします。
サイトを作成または変更したら、それをテストして、コンテンツが正しく表示され、すべてのリンクが正しく機能することを確認します。詳細については、「サイトのテスト」を参照してください。

関連情報

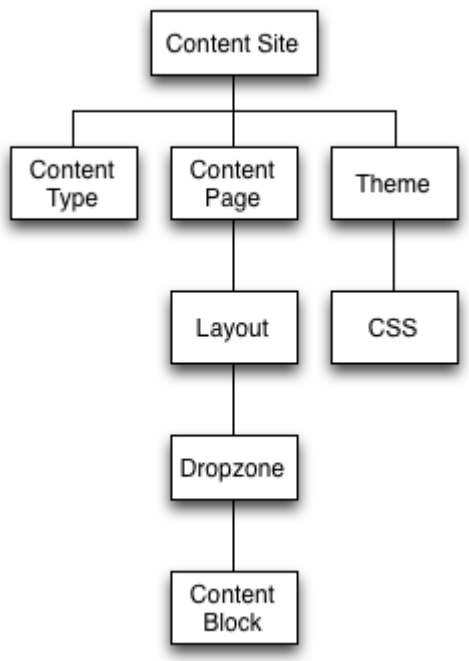
コンテンツ管理の設計

コンテンツ サイト

コンテンツ サイトは、基本テーマ、レイアウト、および URL サフィックスが同じ関連コンテンツ ページのグループです。

コンテンツ サイトは、一連の基本構成要素で構成されます。Employee Self-Service サイトは、CMS のアクティブ化に含まれているすぐに使えるサンプル サイトです。既存の実例やそれぞれの CMS コンポーネントを提供します。これらのコンポーネントは、独自のサイトを構築するためのテンプレートのように使用できます。

サイト コンポーネント



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サイトの作成

CMS で新しいサイトを作成するか、ESS ポータルまたはサービス マネジメント ポータルのコピーを編集して、サイトを構築します。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
CMS でカタログ サイトを作成する場合は、「 サービスカタログとのコンテンツ管理システムの使用 」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > サイト.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。
   まだページを作成していないため、ホーム、検索、ログイン、およびゲージのターゲット ページを選択できません。それらを作成してから、サイト レコードに追加します。

サイトのフィールド

フィールド	説明
名前	サイトの一意の名前です。
URL サフィックス	サイトを識別する URL 接尾辞です。URL 接尾辞は大文字と小文字を区別します。入力された接尾辞は、サイトの起動に使用される CMS サイトの URL に影響します。次のように URL に組み込まれます。 `http://<インスタンス名>.service-now.com/url_suffix/page.do` 注: URL 接尾辞に `portal` と `CMS` は使用しません。これらは予約語で、使用した場合は、「ページが見つかりません」が返されます。
ホームページへ。	ユーザーが URL でページ名を指定しなかった場合に表示されるページです。 `http://<インスタンス名>.service-now.com/url_suffix/`
検索ページ	ユーザーがサイト内のページで検索したときに検索結果が表示されるページ。
ログインページ	サイトへのログインに使用されるページです。指定された場合は、ユーザーがサイト上のページにアクセスするためにログインする必要があります。空白のままにした場合は、サイト内のページにアクセスするためにログインする必要はありません。
ゲージターゲットページ	ゲージの内容が表示されるページ。ユーザーが新しいサイトでゲージをクリックすると、ゲージ ターゲット ページが開いて、ゲージの内容が表示されます。ゲージ ターゲット ページが現在のタブの CMS ページに置き換わります。
タイトル	サイトのタイトルです。タイトルは、[名前] と同じにすることも、別にすることもできます。
説明	サイトの詳細な説明です。
デフォルトレ	デフォルトで使用されるページのレイアウトです。[レイアウト] フィールドが空白のサイト内のページでは、このフィールド内で選択されたレイアウトが使用されます。

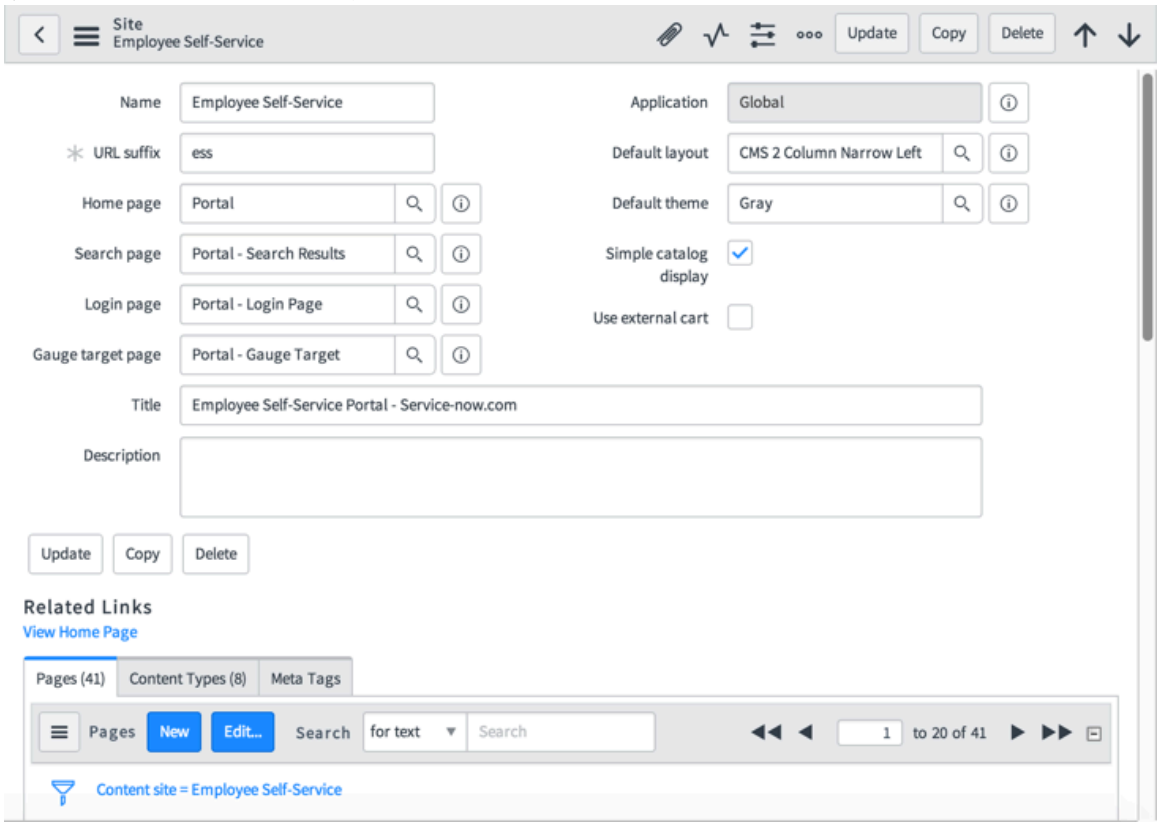
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
イアウト	
デフォルトテーマ	デフォルトで使用されるページのテーマです。[テーマ] フィールドが空白のサイト内のページでは、このフィールド内で選択されたテーマが使用されます。
シンプルなカタログ表示	このオプションを選択すると、検索バー、パンくずリスト、およびページ単位の結果選択リストが非表示になることにより、サイト内のカタログページが簡素化されます。また、レコード制作者の添付ファイルを CMS サイトに追加することもできなくなります。
外部の買い物かごを使用	カタログ ページを含むサイト内のカタログ ページをレンダリングするときにデフォルト カートを省略するためのオプションです。サイト上の特定の場所にカタログ カート ブロックを表示して、ユーザーがカタログ要求を発行できるようにします。 **注:** 外部カートを使用する場合は、サービス カタログ アイテム上のどのカート チェック ボックスも有効になりません。すべてのアイテムに外部カートが表示されます。

4. [送信] をクリックします。

Example:
ESS ポータルのサイトレコードは次のとおりです。



関連情報

サイトのコピー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サイトのコピー

新しいサイトをすばやく作成するために、既存のサイトをコピーすることができます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

サイト コピー オプションは、サイトとそのすべてのリソースの完全なスタンドアロン コピーを作成します。サイトをコピーして 2 つ目のサイトを作成する場合は、1 つ目のサイトが完成して、テストされ、本稼働の準備ができてから、このオプションを使用します。新しいサイトをサポートするためにブロック、CSS、およびページが複製されるため、この考慮事項は重要です。サイトのバージョン管理、自社用カスタム設定、バックアップの作成など、サイトのコピーが役立つさまざまな用途があります。

コピー サイト オプションを使用した場合は、画像は含まれません。画像は、sys_attachments テーブルに別に格納されます。

すべてのリソース (CSS、ブロック、メニュー) を複製せずに数ページだけをコピーする場合は、ページ コピー オプションを使用します。ページ コピーはページを複製しますが、ページで使用されているリソースは複製しません。詳細については、「ページのコピー」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > サイト > [サイト名].
2. [サイト] フォームで、[コピー] をクリックします。
3. 表示されたダイアログ ボックスで、新しいサイトの名前を入力します。
   この名前は、複製されたすべてのサイト要素のプレフィックスになります。サイト名に **Portal** または **CMS** を使用しないでください。

   進捗状況バーに、コピー プロセスが表示されます。プロセスが完了すると、[サイト] フォームに新しいサイトの情報が表示されます。

関連情報

サイトの作成

コンテンツ管理セキュリティ

CMS サイトとページを保護するためのいくつかの方法があります。サイトセキュリティは、サイト レコードの Login page フィールドで設定します。URL を使用して、ページが公開か非公開かを制御できます。

すべてのコンテンツ ページには、ユーザーがプラットフォーム外にアクセスできる独自の URL があります。ログインページまたはロールの定義方法によって、URL が公開される場合と公開されない場合があります。

- コンテンツ ページで読み取りロールが定義されていない場合や、ログインページが定義されていない場合は、どのインターネット ユーザーもその URL に移動してコンテンツ ページを表示することができる。
- 読み取りロールが定義されている場合は、URL にアクセスした人がサイトを表示する前にログインするように求められる。
- サイト レコードに定義されたログインページが存在する場合は、サイト内のすべてのページが非公開になる。

コンテンツ管理 URL

コンテンツ管理 URL の形式は次のとおりです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

<インスタンスへのパス> + /<サイト接尾辞> + /<ページ接尾辞> + .do

<サイト接尾辞>は、サイト フォーム上の **[URL** 接尾辞] フィールドによって定義されます。<ページ接尾辞>は、ページ フォーム内の **[URL** 接尾辞] フィールドによって定義されます。URL 接尾辞は、大文字と小文字を区別します。

たとえば、**Austere - Site Entry** ページには、**austere** というサイト **URL** 接尾辞と、**entry** というページ **URL** 接尾辞が付けられます。作成された URL は、次のようになります。

<インスタンス名>.service-now.com/austere/entry.do

サイトの **[URL** 接尾辞] フィールドを空白のままにした場合は、次の例のように、<サイト接尾辞> が **cms** になります。

instance.service-now.com/cms/page.do

ページの **[URL** 接尾辞] を空白のままにした場合は、次の例のように、ページの名前が使用されます。

instance.service-now.com/austere/Page Name.do

ページの名前に含まれる特殊文字はエスケープする必要があります。

ログイン ルールの代わりのログインページ

ユーザーがコンテンツ サイトから直接ログインまたはログアウトできるように、サイト レコード上のログインページを設定します。

以前のバージョンでは、ロールまたは権限に基づいて、ログイン後にユーザーに表示するものを指示するためにログイン ルールが使用されていました。ログインルールは引き続き使用できますが、その使用は推奨されていません。

シングル サインオン **(SSO)** を使用するための **CMS** サイトの設定

SSO を使用するように CMS を設定するには、view_content ページを非公開にします。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
公開ページはログインを必要とせず、CMS サイトはデフォルトで公開されるため、CMS ページでは SSO が使用されません。一般公開コンテンツ ページを無効にして SSO を有効にするには、次の手順を実行します。

手順

1. 公開ページ [sys_public.list] に移動します。
2. view_content ページで、[アクティブ] を **[false]** に設定します。

CMS 内のコンテンツ ページ

コンテンツ ページは、コンテンツ管理システムの中核です。コンテンツ ページは、コンテンツのブロックが表示される Web ページです。

ページは、コンテンツ ブロックから構築され、サイトに編成されます。ページは、HTML でレンダリングされる正式な Web ページとして表示されます。コンテンツ ページを構築するには、HTML の基本知識が必要です。コンテンツ ページは、コンテンツ ブロックを所定のレイアウトに配置することによって形成されます。これらは、ログインページ、検索ページ、または ServiceNow コンテンツを表示するために使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテンツ ページの作成

ページは、コンテンツ ブロックから構築され、サイトに編成されます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > サイト.
2. ページを追加するサイトを開きます。
3. [ページ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

ページ フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	ページの一意の名前です。 各ページの名前には、サイトの名前、ダッシュ、およびページ機能が付加されます。たとえば、**ESS - Catalog Detail** と **ESS - Search Results** は、**ESS** サイト内のページ名です。
URL サフィックス	ページを識別する URL 接尾辞です。次のように URL に組み込まれます。 `http://<インスタンス名>.service-now.com/url_suffix/`
親ページ	現在のページの親である既存のページです。親ページは、ページのサイト リスト上のセクションをソート可能にし、パンくずリストを動的に作成するために使用されます。CSS を使用し、ユーザー インターフェイス内に親ページのコンテキストを付与するメニューを定義します。
レイアウト	ページに使用されるレイアウトです。レイアウトは、コンテンツ ブロックをページに追加可能なドロップ ゾーンを定義します。 このフィールドを空白のままにした場合、ページはサイトのデフォルト レイアウトを継承します。サイトにデフォルト レイアウトが設定されていない場合、ページ全体で 1 つのドロップ ゾーンが存在します。
コンテンツ テーマ	ページに使用されるテーマです。テーマには、ページ内のすべてのコンテンツに適用される CSS スタイル シートがバンドルされています。 このフィールドを空白のままにした場合、ページはサイトのデフォルト テーマを継承します。ページにサイト内の他のページとは異なる CSS スタイル シートが必要な場合を除き、デフォルトのテーマを使用します。
フレーム バスター	ページを含むフレームによって設定された制限を解除する場合に、このチェック ボックスをオンにします。これにより、不適切なリンクが原因で発生するフレーム内フレームの問題を避けることができます。
コンテンツ サイト	コンテンツ ページに関連付けられたサイトです。サイト内の関連リストからページを作成した場合は、値がデフォルトに設定されます。コンテンツ サイトは、次のように、ページ URL 内の <site_suffix> に対応します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	`http://<インスタンス名>.service-now.com/site_suffix/page_suffix.do`
読み込みロール	選択されたロールを持つユーザーは、ページを表示することができます。ロールを選択するには、錠前アイコンをクリックします。
モデルドキュメント	デフォルトで表示されるレコードのドキュメント ID です。
ページ ステータス	ドラフトや公開などのページのステータスです。
作成者	ページを作成したユーザーです。ロールにユーザー名よりも高い権限がある場合に、ユーザー名を入力すると、このフィールドがデフォルトでロールに設定されます。たとえば、管理者としてログインしており、それよりも権限が低い名前を入力すると、このフィールドには「管理者」が表示されます。
タイトル	ページのタイトルです。ページにアクセスすると、そのタイトルがブラウザ タブに表示されます。
説明	ユーザーがページにアクセスしたときに表示されるページの説明を入力します。

5. [送信] をクリックします。

ページへのコンテンツの追加

ページ設定を定義したら、コンテンツ ブロックを追加することにより、ページのコンテンツを設定します。コンテンツ ブロックの設定は、ホームページにコンテンツを追加するのに似ています。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

> **注:** iFrame には、カレンダーなどのレポートの類は追加しないでください。iFrame を使用せずにレポートをページに直接追加する方法の詳細については、 Jelly へのレポートの埋め込み を参照してください。

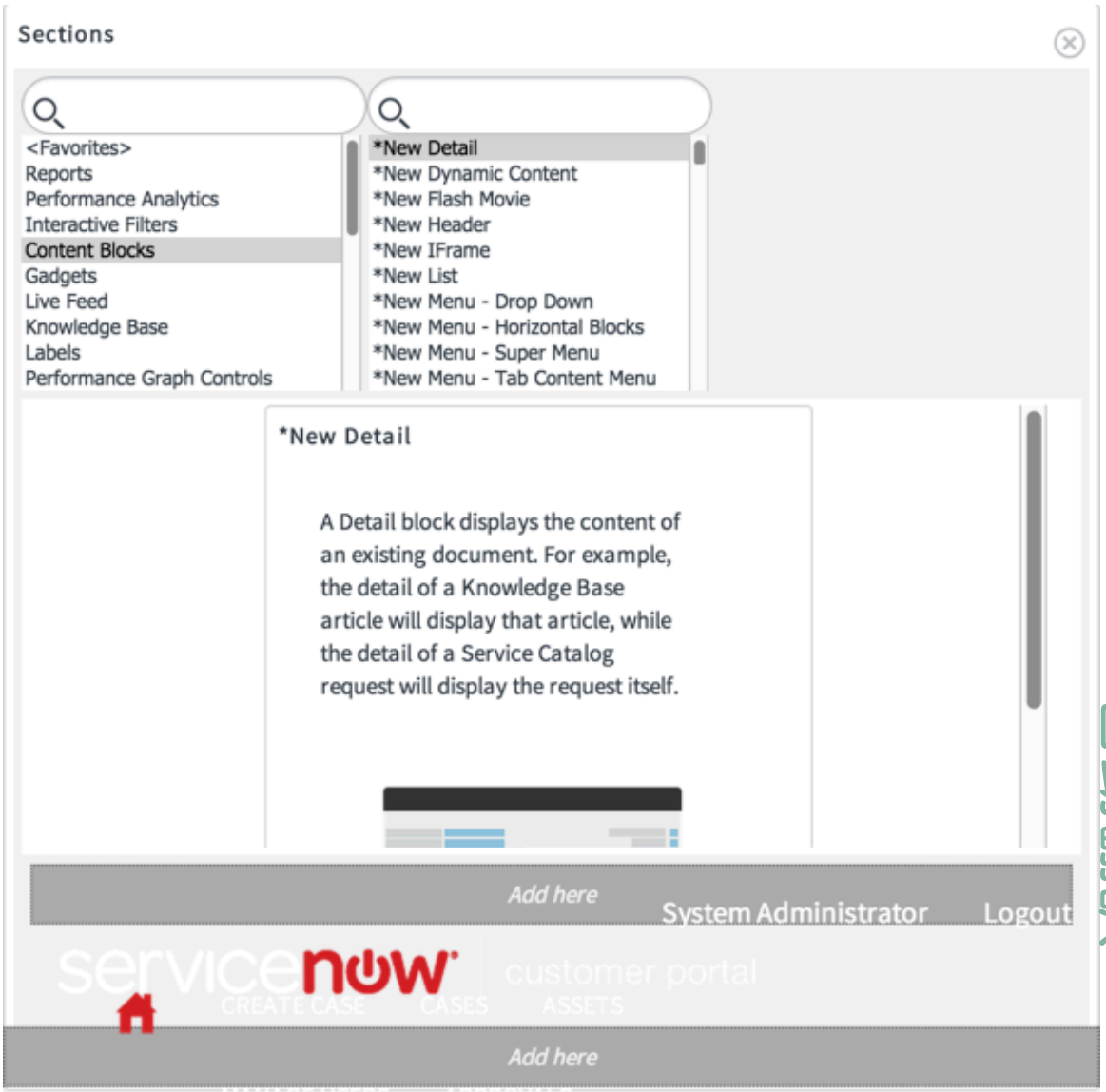
手順

1. ページ フォームの [関連リンク] で、[ページの編集] をクリックします。
2. [コンテンツを追加] をクリックします。
3. ピッカーからコンテンツ ブロックを選択します。
4. コンテンツが移動するドロップゾーンを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

***New [block type]** という名前のコンテンツ ブロックの 1 つをページに追加してコンテンツ ブロックを作成します。



関連情報

コンテンツ ブロック

ページのコピー

ページのコピーは、同じ作業の繰り返しを回避したり、ガイドとなるベーステンプレートからすばやくページを作成したりするための効率的な方法です。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > サイト をクリックし、サイトを選択します。
2. コピーするページを選択します。
3. [コピー] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. ページの名前を変更します。

   注: **service_catalog** を使用してページの名前を変更しないでください。これはすでにシステム内で有効になっているページです。

5. ページのフィールドを編集します。
6. [更新] をクリックします。

サイトへのページの割り当て

複数のサイトを作成した場合は、あるサイトから別のサイトにページを追加できます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > サイト.
2. サイトを選択します。
3. [ページ] 関連リストで、[編集] をクリックします。
4. サイトに含める他のページを選択します。
5. [保存] をクリックします。
6. サイトを更新します。

アプリケーションへのページの追加

ホームページやコンテンツ ページは、自動的には、更新セットやアプリケーションに追加されません。そのため、手動で追加する必要があります。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > ページ.
2. コンテンツ ページ レコードを右クリックします。
3. [ポータルページのアンロード **]** を選択します。

   ページは、現在のアプリケーションと現在の更新セットに追加されます。

CMS リンクの非公開 UI ページの設定

シングルサインオン (SSO) を使用できる場合は、CMS インターフェイスを介してチケットやアプリケーションに直接アクセスできるメールリンクを生成できます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
この手順を実行するには、CMS リンクをリダイレクトする非公開 UI ページを作成します。このページは非公開で認証が必要なため、正しく SSO にリダイレクトされる必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次の手順を実行して、CMS サイトが非公開なことを確認します。
   a. 次のように移動する。 コンテンツ管理 > サイト > [あなたのサイト]
   b. [ログインページ] フィールドでページが一覧表示されることを確認します。
2. 次の手順を実行して、新しい UI ページを作成します。
   a. 次のように移動する。 システム **UI** > **UI** ページ.
   b. [**New**] をクリックします。
   c. [名前] (**redirector** など) を入力します。
   d. 次の Adobe Jelly コードを **[HTML]** フィールドに入力します。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><j:jelly trim="true"
 xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null"
 xmlns:g2="null"><script type="script/javascript">
  window.location.href="${sysparm_uri}";</script></j:jelly>
```

   CMS は、次の形式のメールリンクをサポートするようになりました。

   `http://<インスタンスへのパス>/<UI ページ>.do?uri=/<CMS 接尾辞>/<レコードタイプ>.do%26sys_id=<レコード ID>`

   たとえば、

   `http://<インスタンス名>.service-now.com/redirector.do?sysparm_uri=/ess/incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a`

   注: SSO に SAML 2.0 アップデート 1 を使用している場合は、新しい UI ページを作成する代わりに、UI ページ **saml_redirector** を使用します。たとえば、SAML 2.0 リダイレクターページへのメールリンクは、`http://<instance name>.service-now.com/` **saml_redirector.do** `?sysparm_uri=/ess/incident.do%26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a` という URL 形式を使用します。

コンテンツ管理テンプレート

テンプレートは、一貫した外観を提供するために再利用されるコンテンツページです。

テンプレートは、次のような理由で CMS サイトを作成するときに便利です。

ページをコピーするだけで安全かつ迅速に新しいページを作成できる	テンプレートを使用して新しいページを作成すれば、同じ手順を繰り返す必要がないため、時間が節約できます。
システム内のページの回復ポイントを提供できる	ブロックのいずれかでまたはテーマ CSS 内で不具合が発生した場合は、作業用テンプレートを使用可能にします。大抵の場合、複雑な変更を元に戻すよりも、テンプレートからやり直す方が簡単です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

(続く)

サイトプロジェクトで編集者に機能参照を提供する	テンプレートを参照として使用することで、ページがスタイルガイドに準拠し続けることが保証されます。

ページテンプレート

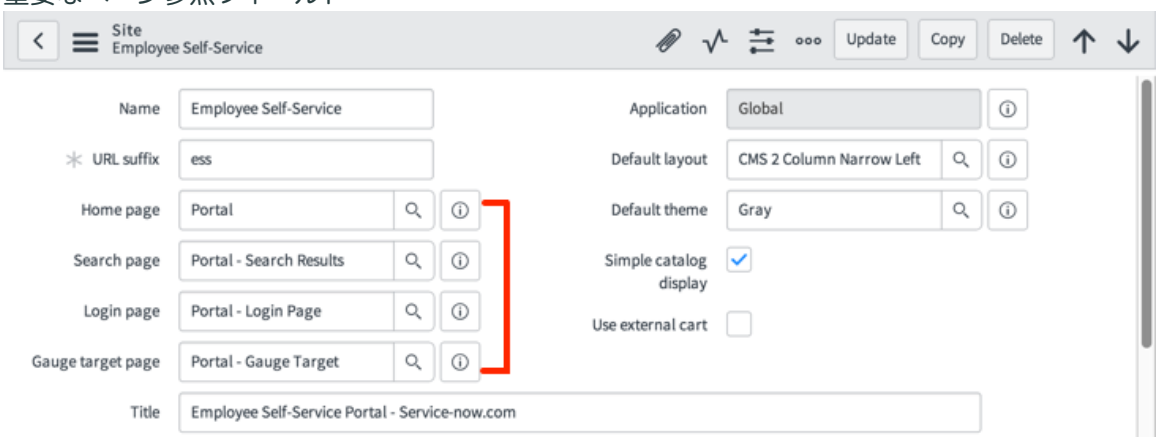
サイトを構成するすべてのページにテンプレートが必要です。

重要なページ参照フィールド

新しいサイトを構築する場合、サイトレコードには重要な 4 つのページ参照フィールドがあります。以下のページとその使い方を理解することで、ページテンプレートとサイトデフォルトを定義するのに役立ちます。

- ホーム ページ： サイトのランディングページ。ホーム ページは必須。
- 検索ページ： ユーザーがサイト内のページで検索したときに検索結果が表示されるページ。自分のサイトに検索結果ブロックを設置するためには、検索ページが必須。
- ログインページ： CMS サイト全体の認証を強制するのに便利なスタンドアロン ログインページ。
- ゲージ ターゲット ページ： ゲージからドリルスルー コンテンツを表示するために使用されるページ。ユーザーがゲージをクリックすると、ゲージ ターゲット ページが開き、そのゲージのドリルスルー コンテンツが表示される。

重要なページ参照フィールド



詳細ページ

使用する予定のデータやテーブルによっては、詳細ページが必要な場合があります。これらの詳細ページでは、以下のリスト内のコンテンツ タイプのいずれかが使用されます。

- ナレッジ詳細ページ： ナレッジ記事の詳細を表示する(ナレッジ サイトでは必須)。
- インシデント ページ： インシデント レコードの詳細ページ。
- カタログページ： すべてのアイテム、コンテンツ アイテム、オーダーガイド、およびレコード プロデューサに関する詳細ページ。

セクション作成用のテンプレート

セクションを作成するときに使用可能なページ テンプレートが 2 つあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 親ページ： 大規模なサイト内のセクションをページのサイトリスト上で整理してソート可能な状態を維持する。親ページは、パンくずリストを動的に作成するためにも使用される。
- 詳細ページ： 親ページとの違いは、コンテンツ領域に、関連するコンテンツの選択肢ではなく、完全な記事または詳細が表示される点。詳細ページには現在のドキュメント ブロックが必要。

システムデータへのアクセスを計画している場合は、これらのページが必須です。たとえば、CMS でサービス カタログを表示する予定の場合は、次のアイテムが必要です。

- [sc_cat_item table] を参照するサービス カタログ コンテンツタイプ。
- アイテムの完全なビューを提供する詳細ページ。

テンプレートの新規作成

基本システムのサンプル サイト ページが適切でない場合は、最初からテンプレートを作成できます。ページを作成してから、それをテンプレートとして使用します。詳細については、「コンテンツ ページの作成」を参照してください。

新しいテンプレートを保存するときに、ページ名に「template」という単語を含めます。

ベーステンプレートの構成

ベーステンプレートを作成する簡単な方法は、既存の ESS サンプルサイトをコピーして、それを独自のニーズに合わせてカスタマイズすることです。ベーステンプレートを最初から設定することもできます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
次の手順に従って、1 つのベースページを作成し、サイト内の重要なコンポーネントをすべて生成します。

手順

1. レイアウトを設計します。
   インターフェイスに関係なく、サイトは不要な要素を取り除いていくつかの単純なレイアウトだけにすることができます。
2. テーマを作成します。
   テーマは、CSS 内のレイアウトの構造と、フォントや色などの基本スタイルを定義します。詳細については、「設計テーマ」を参照してください。
3. 共通ブロックを構築します。
   ページはコンテンツ ブロックで構成されます。ほとんどのコンテンツ ブロックが複数のページで再利用されます。ベーステンプレートの場合は、ヘッダー、サイドナビゲーション、ページのメインコンテンツ領域用の基本コンテンツなどの基本ブロックを作成します。より詳細なコンテンツは後で追加できますが、ここでは、複数のサイトページで再利用されるコンテンツを定義します。詳細については、「コンテンツ ブロック」を参照してください。
4. サイト エントリ ページを構築します。
   作成したばかりの共通コンテンツ ブロックを使用して、ユーザーがサイトにアクセスしたときに最初に表示されるページを設計します。詳細については、「コンテンツ ページの作成」を参照してください。
5. 詳細ページを構築します。
   詳細ページを設計して、ナレッジ記事、カタログ アイテム、検索結果などのページの表示方法を決定します。詳細ページは、サイト エントリ ページをコピーして、新たなコンテンツ ブロックを追加することによって構築できます。詳細については、「ページのコピー」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. 作成したページを新しいサイトに割り当てます。
   サイトを作成して、レイアウトとテーマをサイト デフォルトに適用します。その後で、[すべてのページ] リストに移動し、各ベーステンプレートページに対応する [サイト] 列でベーステンプレートサイトを指定します。詳細については、「サイトの作成」を参照してください。

ページ テンプレートのコピーのカスタマイズ

テンプレートにふさわしいソースの 1 つは、基本システムのサンプル サイトです。さまざまなビジネス要件を満たすためには、ページをコピーして、それを新しいページ テンプレートに作り変える方が簡単です。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

次の手順では、Employee Self-Service ポータルが実例と設計テンプレートとして提供されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > サイト > 従業員セルフサービス.
2. ページを選択します。
   たとえば、ESS サンプル サイトのホームページをコピーするには、[ポータル] を選択します。
3. [コピー] をクリックします。
4. ページの名前を変更します。
5. ヘッダーを右クリックして、[保存] を選択します。
6. [関連リンク] で、[ページの編集] をクリックします。
7. 変更するコンテンツ ブロックにカーソルを合わせ、右側に表示された編集アイコンをクリックします。
   たとえば、メニューを入れ替えたり、レイアウトを変更したり、別のロゴを追加したりします。
8. [更新] をクリックします。
9. サイトにページを割り当てることによって作成した他のサイト内のページを使用します。

コンテンツタイプ

コンテンツ タイプは、テンプレートによって定義されたシステム データをどのようにレンダリングするかをサイトごとに制御できるようにします。

サイトでは、1 つのページにナレッジ記事のリストが表示され、別のページにカタログ アイテムとインシデントのどちらか、またはその 2 つの組み合わせが表示されます。コンテンツのタイプごとに異なるテーマを使用したり、テーマによってユーザー対話を変えたりすることができます。コンテンツ タイプは、テーブルからコンテンツを表示するページを定義します。1 つのコンテンツ タイプが 1 つのテーブルに対応します。

CMS が表示するあらゆる種類のドキュメントに、コンテンツ タイプが関連付けられます。コンテンツ タイプを変更するには、Apache Jelly スクリプティングに関する知識が必要です。ただし、共通のコンテンツ タイプ (サービス カタログやナレッジ ベースなど) は基本システムに付属しています。コンテンツ タイプは特定のサイトに関連付けることができます。この関連付けにより、複数のサイトで同じコンテンツ タイプの複数の詳細ページを使用することができます。

コンテンツ タイプは、関連するドキュメントの 3 つの特徴を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- このようなドキュメントのいずれかへのリンクはどのように見えるか。たとえば、このようなドキュメントのリストがページに表示された場合、各エントリはどのように見えるか。
- このようなドキュメントの詳細ビューはどのように見えるか。
- ドキュメントを表示するためにどのような詳細ページを使用するか。この決定は、新しい CMS ユーザーがしばしば混乱する領域であるため重要。

ドキュメントのコンテンツ タイプによって、ドキュメントのリストが指すページが決まります。リスト自体ではページは決まりません。リンクからのコンテンツは、ページ上の詳細コンテンツ ブロックに表示されます。コンテンツ タイプによって、ドキュメント コンテンツがページ上のどの詳細ブロックに表示されるかが決まります。

たとえば、リスト ブロックのカタログ トップ **5** では、サービス カタログ テーブル [sc_cat_item] の上位 5 つの項目が表示されます。テーブルは [sc_cat_item] なので、コンテンツ タイプ **sc_cat_item** によって、カタログ トップ **5** リストがどのように表示されるかが決まります。リスト内の項目をクリックすると、詳細テンプレート スクリプトに従って項目が表示された [サービス カタログの詳細] ページが表示されます。これらのコンテンツ タイプは以下の場所に適用されます。

- 正しいページにリンクしている検索結果。
- 現在のレコードを表示する現在のドキュメント ブロック。
- レコード タイプにリンクしているリスト上のリンクやその他の場所。

カタログ アイテム [sc_cat_item]、ゲージ [sys_gauge]、ページ [content_page] などのテーブルでは、いくつかのコンテンツ タイプがデフォルトで使用できます。

CMS に設定されたコンテンツ タイプのデフォルトは、個々のサイトで上書きできます。サイト レコード上の [コンテンツ タイプ] 関連リストを使用して、コンテンツ タイプをカスタマイズします。

注: コンテンツタイプの使用に影響するプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の以下のトピックを参照してください。

- パフォーマンス監視 IP 制限 (インスタンスセキュリティ強化)
- ダウンロード可能なファイルタイプ (インスタンスセキュリティ強化)

コンテンツ タイプの設定

content_admin ロールを持つユーザーは、コンテンツ タイプを作成できます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > コンテンツタイプ.
2. [**New**] をクリックします。
3. [コンテンツ タイプ] フォームに値を入力します。

[コンテンツ タイプ] フォーム

フィールド	入力値
タイプ	コンテンツ管理でコンテンツをレンダリングするテーブルを選択します。
コンテンツ サイト	このコンテンツ タイプを使用するサイトを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	入力値
メディア タイプ	このコンテンツ タイプで使用する、次のメディア タイプのいずれかを入力します。 ◦ `m`： スマートフォン インターフェイスのみ (CMS 用ではない) ◦ `tablet`： タブレット インターフェイスのみ (CMS 用ではない)
デフォルト詳細ページ	ユーザーがリンクをクリックした後に読み込まれるページを選択します。
ゲージ ページ	ゲージのドリルスルー ターゲットであるページを選択します。CMS ページにゲージを表示する場合は、リンクをクリックすると、ここで指定されたページが読み込まれます。
要約テンプレート	リンクがリストブロック内に表示される場合は、リストブロック内のリストの表示方法を決定する XML スクリプトを作成します。
詳細テンプレート	ユーザーがリンクをクリックした後の関連情報の表示方法を決定する XML スクリプトを作成します。

CMS ゲージのサポート

ゲージは、インスタンスからの情報を表示するグラフィカルな方法です。

ゲージは、たとえば、すべての未解決のインシデントをカテゴリ別に分類した棒グラフを表示します。ゲージは CMS システム内で全面的にサポートされます。これには次にような意味があります。

1. CMS ページにゲージを配置できます。
2. ユーザーがゲージ内のセルをクリックしたときの動作を制御できます。

CMS ページへのゲージの配置

CMS ページ上でゲージを制御できます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

手順

1. CMS ページを編集モードで起動します。
2. [コンテンツを追加] をクリックします。
3. 追加するゲージを選択します。
4. ゲージをページ上の必要な場所に配置します。

関連情報

CMS ゲージのサポート

クリック時の動作の制御

クリック時の動作の制御

CMS システムでは複数のページが使用されるため、ドリルスルー コンテンツを表示するために使用するページをシステムに指示する必要があります。

通常の (非 CMS) システムでは、棒グラフ内のバーまたは円グラフ上の扇形をクリックするとドリル スルーして、現在の画面はチャートの条件を満たすレコードリストに置き換えられます。たとえば、カテゴリ別のインシデントというゲージがあり、ハードウェアというラベルの付いたバーをクリックすると、「カテゴリ=ハードウェア」のすべてのインシデントのリストにドリル スルーします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

CMS システム内では、同様のドリル スルー メカニズムが使用されますが、表示するページを手動で指定する必要があります。

ドリル スルーには 2 種類のモデルがあり、インプレース ターゲット フレームを使用してコンテンツを受信するか、別のページを使用してコンテンツを表示します。

インプレース ターゲットの使用

インプレース ターゲットは、ゲージと同じ CMS ページ上の名前付き iFrame です。ゲージをクリックすると、CMS ページが交換されるのではなく、その iFrame 内にドリルスルー コンテンツが表示されます。ゲージ（およびターゲット以外のページの残りの部分）はそのまま残り、アクティブです。

ゲージ ターゲット ページの使用

ゲージ ターゲット ページは、ゲージからのドリルスルー コンテンツを表示するために使用される別の CMS ページです。ゲージをクリックすると、現在の CMS ページがゲージ ターゲット ページに置き換えられ、ドリルスルー コンテンツがその 2 ページ目に表示されます。

- ゲージ ターゲット ページ

  サイト デフォルトを設定するには、サイト設定ページで [ゲージ ターゲット ページ] を選択する。このページは、コンテンツ タイプで指定された特定のゲージ ページを持たない、システム内のゲージのドリルスルー ターゲットとして使用される。

- ゲージ ページ

  コンテンツ タイプ固有のページを設定するために、コンテンツ タイプ ページで [ゲージ ページ] を指定できる。このタイプのコンテンツのゲージでは、そのページがドリル スルーに使用される。

  > **注:** 特定のコンテンツ タイプのゲージ ターゲットは、デフォルトのサイト レベルのゲージ ターゲットよりも優先される。

- ゲージ ターゲット ブロック

  ゲージ ターゲット ページは標準の CMS ページで、特殊な要件が 1 つある。そのページのどこかに、ゲージ ターゲット ブロックが必要である事。このマーケット ブロックは、ドリル スルー データを出力する場所をシステムに指示する。

関連情報

CMS ゲージのサポート

CMS ページへのゲージの配置

コンテンツ タイプの表示

コンテンツ タイプを使用する場所の例を以下に示します。

始める前に

この例では、すぐに使える Employee Self-Service (ESS) サイトを例として使用します。
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

CMS サイトのすぐに使えるインスタンスを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. すぐに使える CMS サイト (`https://<インスタンス名>.service-now.com/ess`) を起動します。
2. [問い合わせ] で、[問題のステータス] をクリックします。
   [問題のステータス] または incident_status CMS ページには、[一般的な回答] と [現在の問題] という 2 つのコンテンツブロックがあります。これらのコンテンツ ブロックはどちらもコンテンツ タイプを使用して結果をレンダリングします。
3. `https://<インスタンス名>.service-now.com` から、 ブロック > **Lists** (リスト) > ポータル - 一般的な回答.
   このブロックは、[問題のステータス] ページの [一般的な回答] セクションと一致します。[テーブル] フィールドは、一般的な回答に関連付けられたコンテンツタイプを示します。
4. リンクを使用して、既存のコンテンツ タイプを表示します。
5. コンテンツ タイプをクリックすると、リストとレコードが CMS でどのようにレンダリングされるかを決定する XML が表示されます。
   [デフォルト詳細ページ] フィールドは、[コンテンツ リスト] ブロックから選択されたレコードを表示する CMS ページを示します。
6. [デフォルト詳細ページ] の横にある情報アイコンをクリックして、そのページに移動します。
7. [デフォルト詳細ページ] の [関連リンク] で、[ページの編集] をクリックします。
   詳細ブロックには、コンテンツ タイプ フォーマッタが含まれています。ページを編集または表示するときに、このフォーマッタは表示するレコードを決定するために渡される URL を探します。「詳細レコードの場所を特定できませんでした」と表示されるのは、そうした理由によります。
8. 鉛筆アイコンをクリックして、[詳細コンテンツ] ブロックを編集または表示します。
   [タイプ] ドロップ ダウン リストでは、[ページの現在のドキュメントを表示] が選択されています。これは、document_id が CMS ページからこのブロックに渡されなければならないことを示しているため、document_id にリストされているコンテンツ タイプに基づいてレコードを表示できます。
9. [一般的な回答] ブロックの [セルフ サービス] ページで、レコードを選択します。
   ページは、`https://<インスタンス名>.service-now.com/ess/knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,02255450d731310013ab49547e61038e` のような URL で開きます。

   テーブル `sysparm_document_key=kb_knowledge` と sys_id `02255450d731310013ab49547e61038e` によってレコードが決定されます。関連するコンテンツ タイプ kb_knowledge は、デフォルト詳細ページ、ポータル - ナレッジ詳細 / url_suffix=knowledge にコンテンツをレンダリングします。

コンテンツ ブロック

ブロックは、再利用可能な、システム内の定義済みのコンテンツ要素です。

コンテンツ ページは、カスタマイズされたコンテンツのブロックをページ上に配置することによって構築されます。コンテンツ ブロックは、CMS サイトの重要な部分です。レポート、ゲージ、レコードリストなどの既存のコンテンツは、コンテンツ ブロックとして自動的に使用可能になり、CMS 内でさらに多く作成することができます。

コンテンツ ブロックを定義した後、それらをドロップ ゾーンに追加することにより、任意のコンテンツ ページで使用します。詳細については、「ページへのコンテンツの追加」を参照してください。

サイトとページを設計したら、コンテンツ ブロックを作成します。

関連情報

- CMS ブロック タグの表示
- ヘッダー ブロックの設定

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 静的 HTML ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット
- ダイナミック ブロックの設定
- カタログカートブロック
- Live Feed と CMS の統合
- Flash ムービー ブロックの設定
- 詳細コンテンツ ブロックの構成
- iFrame の設定

コンテンツブロックを構成する

コンテンツ ブロックを構成するには、適切なフォームで定義します。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 次のいずれかのアクションを実行して、コンテンツ ブロックを作成します。
   - 次のように移動する。 コンテンツ管理 > ブロック > 【ブロックタイプ】 > 新規. 選択したブロックタイプを作成するためのフォームが開きます。
   - 次のように移動する。 コンテンツ管理 > ブロック > **All** (すべて) をクリックし、作成するコンテンツのタイプをリストから選択します。
   - コンテンツ ページを編集して、必要なコンテンツ ブロック タイプのスタブ ブロックを追加します。スタブ ブロック内のリンクをクリックします。
2. コンテンツ ブロック フォームに記入して保存します。
3. コンテンツ ブロックを任意のコンテンツ ページに追加します。

関連情報

- ヘッダー ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット
- ダイナミック ブロックの設定
- カタログカートブロック
- Live Feed と CMS の統合
- Flash ムービー ブロックの設定
- 詳細コンテンツ ブロックの構成
- iFrame の設定

CMS ブロック タグの表示

CMS ブロックタグを表示します。このタグは、高度なブロック作成とサイトの柔軟性に使用されます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
これは、<g:content_block> {{Jelly_Tags|Jelly]] として構成され、次のどちらかの方法で使用できます。

- ブロック内にブロックを表示するには
- レイアウト内にブロックを表示するには

タグは、<g：content_block type="<type>" id="<sys_id>"/> の形式で表示されます。

ブロック タグの例は、ESS ポータル サンプル サイトに含まれています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 設計 > フレーム.
2. **[cms_admin_home_frame]** をクリックします。
3. コードを表示します。

```
<style>

DIV.cms_administration_home {
 background: url(gray_${current_page.getURLSuffix()}.pngx) no-repeat
 right top;
}

</style>


<div class="cms_administration_home">
   ${body}
<br/>
<!-- Would you like to pivot off of parent page instead?  try this
 snippet
   <j:if
 test="${current_page.getParentPage().getURLSuffix()=='administration'
}">
      <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
   </j:if>
     The defaults use the page URL suffix to define sub menus
-->
   <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='administration'}">
      <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
   </j:if>
   <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='community_inspired'}">
      <g:requires name="ess.portal.globals.jsdbx" />
      <g:content_block type="content_block_menu"
 id="ccd4b8c7efb70000914304167b22566e"/>
   </j:if>
<br/>
</div>
```

4. ページの外観を確認するために、ESS ポータル管理ページに移動します。
   たとえば、http://instance name.service-now.com/ess/administration.do です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- コンテンツ ブロック
- ヘッダー ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックの設定
- 静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット
- ダイナミック ブロックの設定
- カタログカートブロック
- Live Feed と CMS の統合
- Flash ムービー ブロックの設定
- 詳細コンテンツ ブロックの構成
- iFrame の設定

コンテンツ ブロックのタイプ

コンテンツ ページを構成するコンテンツ ブロックは、システム内で定義された再利用可能なコンテンツ要素です。

各コンテンツ ブロックは、さまざまなタイプのコンテンツに使用できます。

関連情報

- 静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット
- カタログカートブロック
- Live Feed と CMS の統合

ヘッダー ブロックの設定

ヘッダー ブロックは、ページの一番上に配置される視覚要素です。自社用カスタム設定やその他の重要なサイト全体機能用の場所を提供します。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

ヘッダーで使用可能なオプションには、グローバル検索、テキスト サイズ トグル、ナビゲーション目的のメニュー、ログアウトリンク付きのユーザー名などがあります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > ブロック > ヘッダー.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

[ヘッダー] フォーム

フィールド	説明
名前	ヘッダー ブロックの一意の名前を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
バックグラウンド	ヘッダー ロゴとメニューのバックグラウンドを選択します。 ◦なし - バックグラウンドがレンダリングされません。 ◦階調/画像 - バックグラウンドとして機能する画像またはグラデーション画像を指定します。 ◦カラーバー - ヘッダーの 3 種類のセクション (トップ、ミドル、およびボトム) の色を指定します。
画像	[バックグラウンド] が [階調/画像] の場合、ヘッダー ブロックのバックグラウンド用の画像をアップロードします。グラデーションの場合は、グラデーション画像をアップロードします。
トップ バーの色	[バックグラウンド] が [カラー バー] の場合、トップ メニューのバックグラウンドとして使用される CSS 色または色名を入力します。
ミドル バーの色	[バックグラウンド] が [カラー バー] の場合、ロゴとテキストのバックグラウンドとして使用される CSS 色または色名を入力します。
ボトム バーの色	[バックグラウンド] が [カラー バー] の場合、ボトム メニューのバックグラウンドとして使用される CSS 色または色名を入力します。
ロゴ	ロゴ画像を選択します。画像は、メイン ページへのリンクでもあります。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
テキスト	ロゴの横に表示されるテキストを入力します。
条件付き	チェック ボックスをオンにして、表示された [条件] スクリプト フィールドに、適用するスクリプト化された条件を入力します。
カテゴリ	ヘッダー ブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。このカテゴリによって、ヘッダー ブロックリンクで開かれる詳細ページが決定されます。詳細ページには、さまざまな方法で情報が表示されます。
トップ メニュー	ロゴの上のメニューとして使用するナビゲーション メニュー ブロックを選択します。
ボトム メニュー	ロゴの下のメニューとして使用するナビゲーション メニューブロックを選択します。
高さ	ヘッダーの高さを指定します。
検索	ヘッダーに検索要素を追加する場合、このチェック ボックスをオンにします。
フォント サイザー	ヘッダーにテキスト サイジング コントロールを含める場合、このチェック ボックスをオンにします。
ログイン	ヘッダーにログイン リンクを含める場合、このチェック ボックスをオンにします。ユーザーがログインすると、この要素にユーザー名とログアウト リンクが表示されます。サ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	イト レコードでログインページを指定する場合、ユーザーがユーザー名とパスワードを入力できるようにログイン リンクを含めることが重要です。
チャット キュー	ヘッダーの [ヘルプ デスク チャット] ボタンをクリックすることによってアクセスするチャット キューを選択します。ボタンを削除する場合は、フィールドをクリアします。このフィールドは、チャット プラグインがアクティブな場合にのみ表示されます。

関連情報

コンテンツブロックを構成する

ナビゲーション メニュー ブロックの作成

ナビゲーション メニュー ブロックを使用すれば、さまざまなコンテンツ ページへのリンクのメニューを作成することができます。

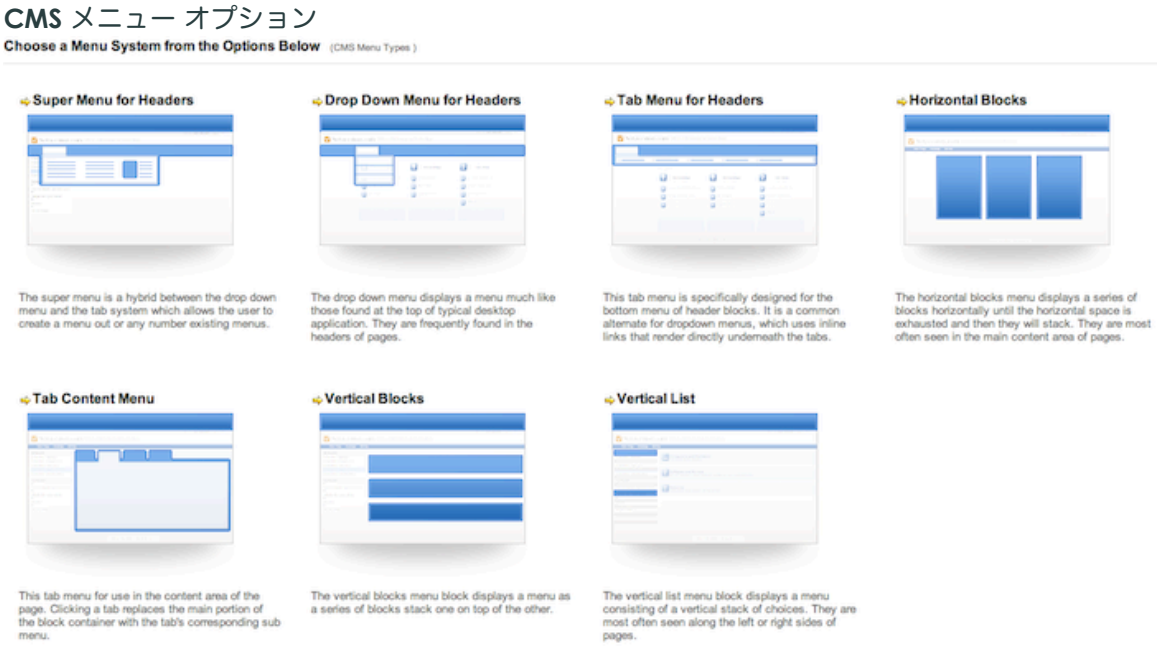
始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
次の 3 つのオブジェクトがナビゲーション メニューを定義します。

- メニュー ブロック： メニュー ブロックは、メニュー ブロック全体とその表示方法を定義する。
- メニュー セクション： メニュー セクションは、ブロック内に表示されるリンクのグループを定義する。
- メニュー項目： メニュー項目は、各メニュー セクション内のリンクを定義する。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > ナビゲーションメニュー.
2. [**New**] をクリックします。
   使用可能なナビゲーション メニュー ブロックのギャラリーが表示されます。



3. 必要なメニュー ブロック スタイルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. [ナビゲーション メニュー] フォームに値を入力して、ブロックを定義します。

[ナビゲーション メニュー] フォーム

フィールド	説明
名前	ブロックの一意の名前を入力します。
タイプ	リンクの表示方法を決定するナビゲーション メニューのタイプを選択します。
フレーム	ナビゲーション メニュー ブロックの境界線スタイルを選択します。
条件付き	スクリプト化された条件の使用を有効にする場合、このチェックボックスをオンにします。オンにすると、[条件] フィールドと [ログオン] フィールドが表示されます。
ログオン	ユーザーがログオンしている場合にのみナビゲーション メニュー ブロックを表示する場合、このチェック ボックスをオンにします。このフィールドは、[条件付き] が選択されている場合にのみ表示されます。
条件	ナビゲーション メニュー ブロックの条件を定義するスクリプトを入力します。このフィールドは、[条件付き] が選択されている場合にのみ表示されます。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
カテゴリ	ナビゲーション メニュー ブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。このカテゴリによって、メニュー リンクで開かれる詳細ページが決定されます。

関連情報

メニュー スタイルのカスタマイズ

メニュー セクションの設定

メニュー セクションは、ナビゲーション メニュー ブロック内に表示されるリンクのグループを定義します。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > ブロック > ナビゲーションメニュー をクリックし、ブロックを選択します。
2. [メニュー セクション] 関連リストで、[新規] をクリックします。
3. [メニュー セクション] フォームに値を入力します。

[メニュー セクション] フォーム

フィールド	説明
名前	メニュー セクションの一意の名前を入力します。
コンテンツ ブロッ	このメニュー セクションが表示されるナビゲーション メニューを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
クメニュー	
リダイレクト先	ユーザーがメニュー セクション名とアイコンをクリックしたときに表示されるものを選択します。
URL	錠前アイコンをクリックして編集フィールドを開いてから、ユーザーがメニュー セクションのタイトルとアイコンをクリックしたときに表示される URL を入力します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [指定した **URL]** に設定されている場合にのみ使用できます。
詳細ページ	ユーザーがメニュー セクションのタイトルまたはアイコンをクリックしたときに表示されるコンテンツ ページを選択します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [コンテンツ ページ] に設定されている場合にのみ使用できます。
左イメージ DB 右イメージ DB	サイト画像が保存される画像データベースを選択します。
左イメージ 右イメージ	名前の左側と右側に表示されるアイコンを選択します。
第 2 レベルテキスト	メニュー セクションタイトルの横に表示される説明を入力します。
有効	メニューセクションを使用可能にする場合、このチェック ボックスをオンにします。
順番	このセクションが他のメニュー セクションに相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
ログオン	ユーザーがログオンしている場合にのみメニュー セクションを表示する場合は、このチェック ボックスをオンにします。
ロール	錠前をクリックしてリストを開いてから、ロールによるアクセスが制限されている場合、このメニュー セクションにアクセス可能なロールを選択します。
カテゴリ	メニュー セクションが属しているカテゴリを選択します。
オープン先	クリックされたリンクの動作を選択します。
iFrame	ユーザーがメニュー セクションのタイトルとアイコンをクリックしたときにリンクで開く iFrame の名前を入力します。リンクで開くページ上に iFrame が存在することを確認します。このフィールドは、[オープン先] が [名前付き **iFrame]** に設定されている場合にのみ使用できます。
ヘッダー	メニュー セクションのヘッダー情報を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
フッター	メニュー セクションのフッター情報を入力します。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

メニュー タイプ

メニュー スタイルのカスタマイズ

メニュー項目の設定

メニュー項目は、各メニュー セクション内に表示されるリンクです。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

すべてのナビゲーション メニュー セクションにメニュー項目が必要なわけではありません。メニュー項目は、ユーザーを他のページや追加情報にリンクするために使用します。以下の手順では、ESS サンプル ポータル サイトを例として使用します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > ブロック > ナビゲーションメニュー をクリックし、ナビゲーションメニューを選択します。

   Example
   たとえば、[ドキュメント メニュー] を選択します。
2. [メニュー セクション] 関連リストで、メニュー セクションを選択します。

   Example
   たとえば、[はじめに] を選択します。
3. [メニュー項目] 関連リストで、[新規] をクリックします。
4. フォームに入力します。

[メニュー項目] フォーム

フィールド	説明
名前	メニュー項目の一意の名前を入力します。
メニュー セクション	この項目が表示されるメニュー セクションを選択します。
リダイレクト先	メニュー項目名とアイコンがクリックされたときに表示されるものを選択します。
URL	錠前アイコンをクリックして編集フィールドを開いてから、メニュー項目のタイトルとアイコンがクリックされたときに開く URL を入力します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [指定した **URL**] に設定されている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
詳細ページ	名前またはアイコンがクリックされたときに表示されるコンテンツ ページを選択します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [コンテンツ ページ] に設定されている場合にのみ使用できます。
画像	名前と一緒に表示されるアイコンを選択します。
有効	メニュー項目を使用可能にする場合、このチェック ボックスをオンにします。
順番	この項目が他のメニュー項目と相対してメニュー上に表示される場所を示す番号を入力します。
ログオン	ユーザーがログオンしている場合にのみメニュー項目を表示する場合、このチェック ボックスをオンにします。
ロール	錠前をクリックしてリストを開いてから、ロールによるアクセスを制限するためにこのメニュー項目にアクセス可能なロールを選択します。
カテゴリ	メニュー項目が属しているカテゴリを選択します。
オープン先	クリックされたリンクの動作を選択します。
iFrame	ユーザーがメニュー項目名とアイコンをクリックしたときにリンクで開く iFrame の名前を入力します。ページ上に iFrame が存在することを確認します。このフィールドは、[オープン先] が [名前付き **iFrame]** に設定されている場合にのみ使用できます。

5. [送信] をクリックします。

関連情報

- メニュー タイプ
- メニュー スタイルのカスタマイズ

メニュー タイプ

ナビゲーション メニュー ブロックで [タイプ] フィールドを変更することにより、同じメニューをさまざまな方法で書式設定することができます。

メニュー タイプ

タイプ	画像	説明
ヘッダー用スーパー メニュー		スーパー メニューは、ドロップダウン メニューとタブ付きシステムの両方で構成されます。ユーザーはスーパー メニューを使用して、さまざまなメニューからメニューを作成できます。
ヘッダー用ドロップダウン メニュー		ドロップダウン メニューでは、メニュー セクションがドロップダウン リストとしてレンダリングされます。マウスを使用してメニュー名をポイントし、メニュー項目を表示します。
ヘッダー用タブ メニュー		タブ メニューでは、メニュー セクションがタブとしてレンダリングされます。マウスを使用してタブをクリックし、メニュー項目を表示します。
水平ブロック		水平ブロック メニューでは、メニュー セクションがブロック見出しとして、メニュー項目がブロック内のリンクとしてレンダリングされます。ブロックは水平方向に配置されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メニュー タイプ (続く)

タイプ	画像	説明
タブ コンテンツ ブロック		タブ コンテンツ ブロック (水平) メニューでは、メニュー セクションがタブとして、メニュー項目がブロック内のリンクとしてレンダリングされます。
垂直リスト		垂直リスト メニューでは、メニュー セクションが見出しとして、メニュー項目が見出しの下のリンクとしてレンダリングされます。
垂直ブロック		垂直ブロック メニューでは、メニュー セクションがブロック見出しとして、メニュー項目がブロック内のリンクとしてレンダリングされます。ブロックは垂直方向に配置されます。

メニュー スタイルのカスタマイズ

サイトで使用するスタイル シート内のメニュー スタイルをカスタマイズできます。

次のように移動する。 コンテンツ管理 > 設計 > **Style Sheets** (スタイルシート) をクリックしてスタイルシートをカスタマイズします。

補足ページ ナビゲーション メニューのコード例

次の例では、CSS クラスのセレクタとルールを調査します。また、ブロックコンテナ (div.cms_menu_section_blocks) が外部コンテナ (TD.layout_content_submenu_column) に基づいてどのように定義されるかをレビューします。外部コンテナは、実際にはサイト レイアウトの一部です。

この概念は、例の中でスタイルをスーパー メニューで使用されるスタイルと比較すると、さらに明確になります。この例は、完全に新しいメニュー システムを作る必要がないことを示しています。CSS を使用して、既存のメニューの外観を変更できます。

```
/*************************************************************************
*************************************************************************
********
   SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*************************************************************************
*******/
TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2
 a, TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center
 top !important;
}
```

スーパー メニュー セクションのコード例

次のメニューは単純な浮動小数点グリッドです。デフォルトが最初に書き込まれます。次に、「SUPER MENU VARIATIONS...」コメントの下で、一意のクラスを含む div を追加することによって、デフォルトが上書きされます。基本システムのヘッダーをレンダリングするコードでは、ボトム メニューが `cms_header_bottom_menu` のクラスを含むテーブル セル内に存在します (TD.cms_header_bottom_menu CSS セレクタを参照)。

```
/*************************************************************************
*************************************************************************
********
   SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*************************************************************************
*******/

TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2
 a, TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center
 top !important;
}


4.2 2. Super Menu Sections Example Code

This menu is essentially a simple float grid. The defaults are written
 first. Then, below the "SUPER MENU VARIATIONS..." comment, the defaults
 are overwritten by adding a containing div with a unique class. In
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
 the code that renders the header for the base system, the bottom menu
 resides in a table cell with the class of "cms_header_bottom_menu" (note
 the TD.cms_header_bottom_menu CSS selector).

/*************************************************************************
******************
   Section Blocks Menu (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*****************/
div.cms_menu_section_blocks {
    width: 260px;
    height: 260px;
    float: left;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 12px 12px;
    border: 1px solid #e0e0e0;
    padding: 10px;
    background: url(blue/portal_horizontal_bkg.pngx) repeat-x center
 bottom;
}

p.cms_menu_separator {
    border-top:1px dotted #ccc;
    margin-top: 6px;
    margin-bottom: 6px;
}

td.cms_menu_section_blocks_title h2, td.cms_menu_section_blocks_title h2
 a, td.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: larger;
    font-weight: normal;
    color:#444;
}

a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    color:#999;
    font-size: inherit;
}

/*************************************************************************
******************
   SUPER MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************
*****************/
TD.cms_header_bottom_menu .cms_menu_super_menu_bar { /*style the super
 menu drop down bar */
   z-index: 199;
   float: left;
   background: none;
   margin-left: 44px;
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
TD.cms_header_bottom_menu div.cms_menu_section_blocks {
    width: 200px;
    float: left;
    border: 0px;
    margin: 0px 0px 12px 0px;
    padding: 0px;
    background: none;
}

TD.cms_header_bottom_menu p.cms_menu_separator {
    border-top:0px dotted #ccc;
    margin-top: 0px;
    margin-bottom: 0px;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item {  /*style an
 item on the super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   font-weight: bold;
   color: #000;
   border-left: 1px solid #FFF;
   border-top: 1px solid #FFF;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item_selected {
  /*style a selected item on the super menu drop down bar*/
   z-index: 200;
   float: left;
   padding-left: 12px;
   padding-right: 12px;
   padding-bottom: 8px;
   padding-top: 4px;
   cursor: pointer;
   cursor: hand;
   background: #fff url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   font-weight: bold;
   border-right: 0px solid #CCC;
   border-bottom: 0px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   border-top: 1px solid #EEE;

}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_content { /* style super
 menu content block */
   position: absolute;
   z-index: 999;
   height:260px;
   display: none;
   padding: 18px;
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   background: #dedfe0 url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
   border-right: 1px solid #CCC;
   border-bottom: 1px solid #CCC;
   border-left: 1px solid #DDD;
   box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   -webkit-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   -moz-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
   filter: progid:DXImageTransform.Microsoft.dropShadow(color=#666,
 offX=5, offY=5, positive=true);
}

TABLE.super_menu_video_table {
    background: #787878 url("grey_background.pngx") repeat-y scroll
 center top;
 width: 184px;
}
```

メニュー項目とコンテンツ リンクの例

リンク ターゲット (現在のウィンドウ、iFrame、または新しいウィンドウ) を選択する方法と、リンクされたアイテム (ページ、添付ファイル、または URL) を参照する方法は似ています。これらの要素内でのリンク方法の例を確認してください。

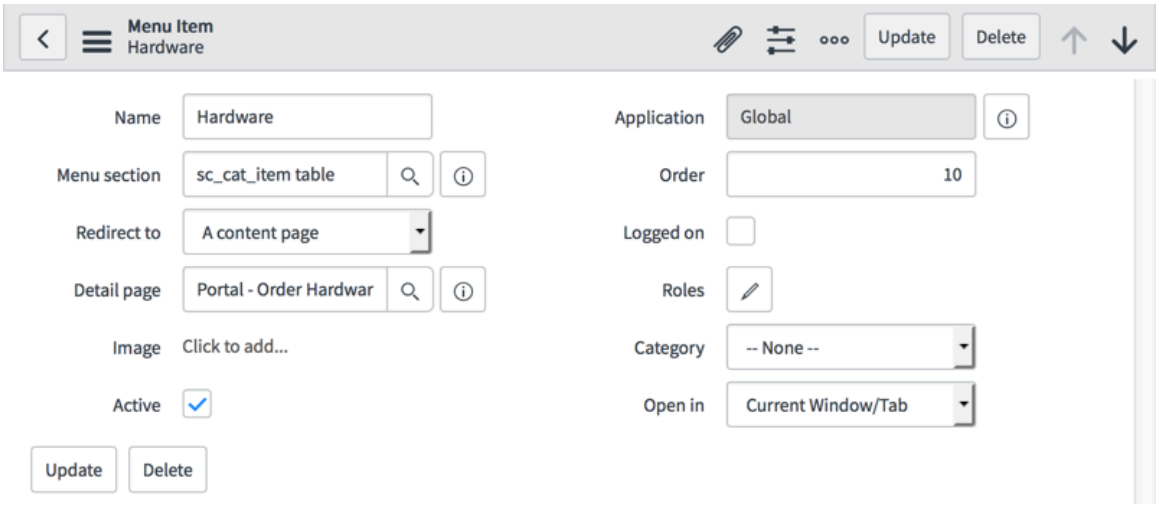
- コンテンツ ページ参照は、必要なページを選択するのに役立つ。たとえば、値の `home.do` はサイトのホームページにリンクする。
- 添付ファイル参照を使用すれば、メニュー項目またはセクション レコードに添付された単一のファイルを参照することができる。添付ファイルが複数存在する場合、最初の添付ファイルだけが参照される。その後で、リンクが自動的に生成され、ブラウザファイル保存プロンプトが表示される。
- 指定された URL 参照を使用すれば、インスタンスでまたは別のシステムから完全な URL 文字列にリンクすることができる。たとえば、`com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=66c313e7c0a8016b008ebe1a8e3d97f5&sysparm_nameofstack=b654d15bef921000914304` は、質問するレコード プロデューサにリンクする。この参照を使用して、既存のイントラネット システム内のページにリンクする。

メニュー項目は、各セクションからの特集リンクと見なすことができます。URL 定義とリンク オプションには数多くの選択肢があります。ESS ポータル内のリンクは、サイト内のコンテンツ ページを開きます。各ページには、対応するデータを格納した iFrame またはブロックのセットが表示されます。この方法は、プロトタイプを迅速に作成するのに役立ちますが、動的な詳細ページを作成する場所と使用可能なリンク オプションを使用する場所を考慮してください。

自動翻訳

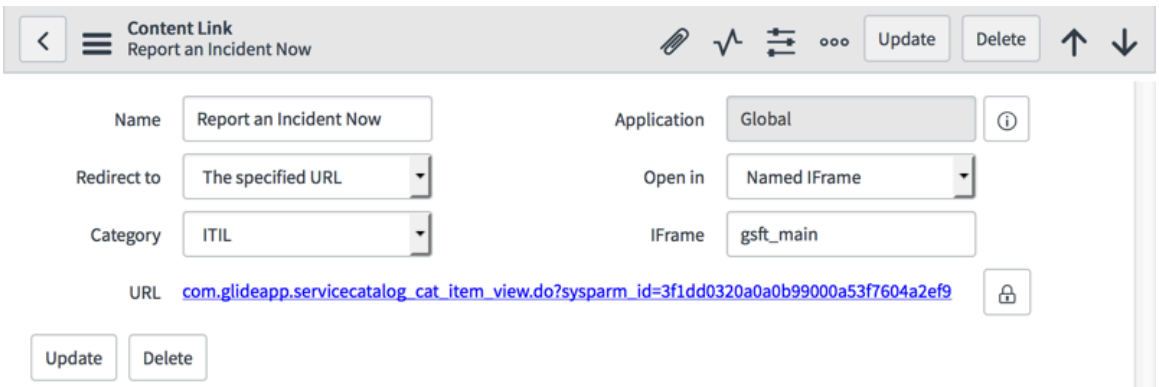
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

メニュー項目



メニュー項目は、ナビゲーション メニュー ブロックの一部ではなくリスト ブロックによって呼び出される点を除いて、コンテンツ リンクに似ています。メニュー項目とコンテンツ リンクは、定義方法と項目へのリンクに使用可能なオプションに関する限り、違いはありません。コンテンツ リンクは、コンテンツ リンク [content_link] テーブルを呼び出すリスト ブロックを通して呼び出されるように意図されています。コンテンツ リンクには、さまざまな役割に対する UI エクスペリエンスを制御するために使用される [ログイン] フィールドや [ロール] オプションがありません。

コンテンツ リンク



自動翻訳

関連情報

システム要素と URL 間のリンクの表示

表示メニューとリストの例

メニュー セクションでは、リンクのグループとリンクの動作が定義されます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
たとえば、リンクの動作によって、新しいページや新しいフレームなどの、リンクがクリックされたときに開くページとその開き方が決定されます。次の手順を使用して、サンプル メニュー セクションを表示します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > ブロック > ナビゲーションメニュー.
2. [ポータル - ブロック メニュー] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [メニュー セクション] 関連リストで、[オーダー] をクリックします。
4. [詳細ページ] の横にある参照アイコンをクリックしてページを開きます。
5. [関連リンク] で、[ページの編集] をクリックします。
   デフォルトで、リンクは、ページ コンテンツ領域に [ポータル - オーダー スプラッシュ メニュー] (垂直ブロック メニュー) が表示された [オーダー] ページに移動します。

   ほとんどのデフォルト CMS メニューでは、メニュー セクションに、セカンダリ テキストを含むメニュー タイトル、区切り線、およびメニュー項目として定義されたリンクが表示されます。この設計は汎用性があり、ページ間をスムーズに移動できますが、大きなカタログへのリンクやスケーラビリティについては難点があります。このプラクティスは、項目数が限られた小さなカタログの場合にのみ有効です。

6. ダイナミック コンテンツの例を表示するには、以下の手順に従って、ESS ポータル上の要求カタログ リスト/グリッド ビューを参照してください。

   a. `/ess/manage.do` をインスタンス URL に追加します。
   たとえば、https：//<インスタンス名>.service-now.com/ess/manage.do のようになります。

   b. [コード例デモ] セクションで、[カタログ リスト/グリッド ビューを要求] をクリックします。

   c. カタログ アイテムを参照します。

ダイナミック ブロックの設定

ダイナミック ブロックは、スクリプトを使用したり、システムから情報を入手したりするために使用します。ダイナミック ブロックは、コンテンツのほとんどが存在する場所です。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
ダイナミック ブロックの有効な利用方法の 1 つが求人投稿です。投稿をナレッジ記事に保存し、ダイナミック ブロックを使用して表示します。

次のようなダイナミック ブロックが事前に定義されています。

- 新規コンテンツ： 新しいコンテンツ ブロックのそれぞれが、コンテンツ ページの編集中のブロックの作成を可能にする。
- クリーンログイン： ユーザー名とパスワードを要求するデフォルト ログインページ。[記憶する] チェックボックスが表示される。ユーザーがログインすると、このブロックによってログイン ルールがトリガーされる。
- ログイン： ログアウトしたユーザーがログインしたり、ログインしたユーザーがログアウトしたりするための領域。このブロックは、特に、一般に公開されているコンテンツページで役立つ。
- 検索： グローバルテキスト検索フィールド。現在、グローバルテキスト検索は、コンテンツページに含めることができる唯一の検索フォーム。
- 検索結果： グローバルテキスト検索結果を表示する領域。

Apache Jelly の詳細については、「 Jelly タグ 」を参照してください。

注: コンテンツ管理システムのダイナミックコンテンツブロックは自動的にエスケープされません。これらのブロックは、独自のコンテンツエスケープ (潜在的なクロスサイトスクリプティング攻撃からの保護など) を実装する必要があります。詳細については、「 Jelly エスケープタイプ 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > **Dynamic**.
2. [**New**] をクリックします。
3. [ダイナミックコンテンツ] フォームに値を入力します。

[ダイナミックコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	ダイナミックコンテンツブロックの一意の名前を入力します。
カテゴリ	ダイナミックブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。このカテゴリによって、ダイナミックブロックリンクで開かれる詳細ページが決定されます。
フレーム	ダイナミックブロックの境界線スタイルを選択します。詳細については、「フレームの形式化」を参照してください。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
条件付き	適用するスクリプト化された条件を入力します。選択すると、[条件] スクリプトフィールドがフォームに追加されます。
2 フェーズ	Jelly 構文への 2 フェーズの拡張を許可するには、このチェックボックスをオンにします。
ダイナミックコンテンツ	ダイナミックブロックの動作を決定する XML スクリプトフィールドを入力します。

関連情報

- コンテンツ ブロック
- コンテンツブロックを構成する
- CMS ブロック タグの表示
- リストブロックのカスタマイズ
- 静的 HTML ブロックとしての画像のフォーマット

カタログカートブロック

カタログカートブロックは、基本システムで提供されるダイナミックブロックです。

このブロックは、サービスカタログ内で使用可能なものと同じカートを提供します。[サイト定義] で [外部の買い物かごを使用] オプションが選択されている場合は、ユーザーがカタログカートとやり取りできるように、このブロックをサイトに追加します。

カタログカートブロックは、*glide.sc.use_cart_layouts* プロパティが false に設定された場合に使用できます。

関連情報

- コンテンツ ブロック
- コンテンツブロックを構成する
- コンテンツ ブロックのタイプ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リストブロックのカスタマイズ

リストブロックは、インスタンス内のレコードへのリンクのリストを動的に生成するコンテンツブロックです。ユーザーがリストブロック内のリンクをクリックすると、そのコンテンツタイプによって決定される詳細ページに関連情報が表示されます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

リストは、任意のテーブルで単純なクエリを使用するか、より高度なクエリをスクリプト化することによって作成します。リストは強力かつ柔軟です。リスト表示を完全に制御できる場所を以下に示します。

リストコントロール

オプション	説明
フレーム	フレームは、コンテンツブロックやサイト内の他の要素用の装飾コンテナを作成する手段を提供します。フレームが [タイプ] フィールドで使用されている場合、デザイナーがリストの配置を完全に制御できます。
リストタイプ	リスト定義モジュールは、コンテンツページに使用可能なリストのタイプを定義します。[リストブロック] フォームの [タイプ] フィールドで、リスト定義を選択します。
リストフィルターリング	より詳細な結果を得るために、参照先テーブル内のすべてのフィールドを提供します。
最大エントリ	テーブルの結果をブロックの設計に合わせて制限します。
順序と表示順	参照先テーブル内のフィールド別に昇順または降順にソートできるようにします。

リストブロックを使用して、インスタンスの外部の情報へのリンクのリストを作成することもできます。外部リンクをコンテンツリンク [content_link] テーブル上のレコードとして作成してから、この手順内のステップに従います。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > **Lists** (リスト).
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに値を入力します。

リストブロックフィールド

フィールド	説明
名前	リストコンテンツブロックの一意の名前を入力します。インスタンス内のレコードを識別するために使用され、コンテンツページには表示されません。その目的には、[タイトル] フィールドを使用します。
カテゴリ	リストコンテンツブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	リンクのリストを書式設定するリスト定義 UI マクロを選択します。 詳細については、「リスト定義の設定」を参照してください。
フレーム	リストブロックの境界線スタイルを選択します。詳細については、「フレーム UI マクロの作成」を参照してください。
詳細	このチェックボックスをオンにすると、フィルターリングされた単純なクエリではなく、スクリプトからリストを生成できるようになります。
クエリー	条件ビルダを使用して結果をフィルターリングします。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
タイトル	コンテンツページでリストボックスの一番上に表示される名前を入力します。
最大エントリ	このリストブロックに表示するエントリの最大数を設定します。
テーブル	リスト項目を照会するテーブルを選択します。テーブルによって、ユーザーがリストブロック内のリンクをクリックしたときに表示される詳細ページが決定されます。詳細については、「コンテンツ タイプの設定」を参照してください。 **注:** このリストには、リストブロックと同じスコープ内にあるテーブルビューとデータベースビューのみが表示されます。
条件付き	スクリプト化された条件の使用を有効にする場合、このチェックボックスをオンにします。オンにすると、[条件] スクリプトフィールドが表示されます。表示される他のフィールドには、[ログオン] チェックボックスと [空の場合省略] チェックボックスが含まれています。

4. [送信] をクリックします。

リスト定義の設定

コンテンツ管理フレームと同様に、リスト定義は、リストの外観を制御する装飾コンテナです。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

具体的には、リスト定義は、リストブロック内でのリストのレンダリング方法を定義するために Apache Jelly スクリプトを使用する UI マクロです。サイト設計では、レイアウト内に複数のリストスタイルが必要になることがよくあります。多くの場合、リストはサイト内の主要なナビゲーションの形態であり、その書式を制御することは重要です。

リスト定義を構成するには、Apache Jelly の知識が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 構成 > リスト定義 > ..
2. [**New**] をクリックします。
3. [リスト定義] フォームに値を入力します。

関連情報

コンテンツ管理と Apache Jelly エンジン

静的 HTML ブロックの設定

静的ブロックは変化しないテキストに使用します。たとえば、会社名や組織名のみを含むサイトフッターに静的ブロックを使用します。静的 HTML ブロックを使用すると、任意の HTML コードをページ内で実行することができます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
HTML、Jelly、または Javascript を編集しているときに、静的ブロック内の HTML エディタには限界があると感じることがあります。HTML エディタは、高度なコーダーが必要としないタグや書式も追加する可能性があります。より高度なオプションには、ダイナミック ブロックを使用してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > ブロック > 静的 **HTML**.
2. [**New**] をクリックします。
3. [スタティック コンテンツ] フォームに値を入力します。

[スタティック コンテンツ] フォーム

フィールド	入力値
名前	スタティック HTML コンテンツ ブロックの一意の名前を入力します。
カテゴリ	スタティック HTML ブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。このカテゴリによって、スタティック HTML ブロック リンクで開かれる詳細ページが決定されます。詳細ページには、さまざまな方法で情報が表示されます。
フレーム	静的 HTML ブロックの境界線スタイルを選択します。詳細については、「フレームの形式化」を参照してください。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。
条件付き	適用するスクリプト化された条件を入力します。選択すると、[条件] スクリプト フィールドと [ログオン] チェック ボックスがフォームに追加されます。
スタティックコンテンツ	静的 HTML ブロックの動作を決定する HTML コード を入力します。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関連情報

- コンテンツ ブロック
- コンテンツブロックを構成する
- CMS ブロック タグの表示

静的 **HTML** ブロックとしての画像のフォーマット

CMS ページに画像を追加する簡単な方法は、静的 HTML ブロックを使用することです。ブロックを作成したら、それをサイト全体で再利用できます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 設計 > イメージ.
2. [**New**] をクリックします。
3. 画像の整理に役立つ [カテゴリ] を選択します。
4. 拡張子 (.png など) を含む、画像のファイル名を入力します。
5. [クリックして追加] を選択して画像を参照することで、ファイルをアップロードします。
6. **[OK]** をクリックします。
7. **[Update** (更新)] をクリックします。
8. 次のように移動する。 コンテンツ管理 > ブロック > 静的 **HTML** をクリックし、[新規] をクリックします。
9. 次のコードを HTML ブロックに貼り付け、前の手順でアップロードした画像名に置き換えます。ファイル名の末尾の "x" は画像のキャッシュに必要です。

```
<img src="<image_name>.gifx"/>
```

これで、画像が静的 HTML ブロックになったため、コンテンツ ページに追加できます。標準の HTML コードを使用して、コンテンツ ブロック内の画像を変更します。

関連情報

- コンテンツ ブロック
- コンテンツブロックを構成する
- ヘッダー ブロックの設定

Flash ムービー ブロックの設定

Flash ムービー ブロックは、Flash ムービー (.swf ファイル) を添付ファイルとして、または、コンテンツ ページで URL を参照することにより、埋め込むために使用します。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

たとえば、ナレッジ記事にストリーミングビデオまたは Flash ビデオ(.flv)を追加するには、 HTML フィールドへのビデオの埋め込み を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 専門コンテンツ > **Flash** ムービー.
2. [**New**] をクリックします。
3. [Flash ムービー] フォームに値を入力します。

[Flash ムービー] フォーム

フィールド	入力値
名前	Flash ムービー ブロックの一意の名前を入力します。
ソース	Flash ムービーが見つかる場所を指定します。 ◦添付ファイル： この選択肢を選択した場合、Flash ムービーをこのレコードにアップロードします。 ◦外部オブジェクトにリンク： この選択肢を選択した場合、**[URL]** フィールドが表示されます。Flash ムービー URL を指定して、Flash ムービーが公開されていることを確認します。
高さ	Flash ムービーの高さをピクセル単位で入力します。
幅	Flash ムービーの幅をピクセル単位で入力します。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

添付ファイルの追加と管理

コンテンツ ブロック

コンテンツブロックを構成する

コンテンツ リンクの設定

コンテンツリンクを使用して、インスタンス外の情報へのナビゲーションリンクを作成します。コンテンツ リンクは、ナビゲーション メニューの前身です。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
コンテンツ リンクを構成した後、リスト ブロック内にそれを定義する必要があります。リスト ブロックは、コンテンツ リンクを使用して、CMS の外部の情報を参照します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 専門コンテンツ > コンテンツリンク.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

[コンテンツ リンク] フォーム

フィールド	説明
名前	コンテンツ リンクの一意の名前を入力します。
リダイレクト先	外部リンクの場所を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
カテゴリ	リストコンテンツブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。
URL	錠前アイコンをクリックして編集フィールドを開いてから、リンクがクリックされたときに開くサイト URL を入力します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [指定した **URL]** に設定されている場合にのみ使用できます。
オープン先	クリックされたリンクの動作を選択します。
詳細ページ	リンクがクリックされたときに開くページを選択します。このフィールドは、[リダイレクト先] が [コンテンツ ページ] に設定されている場合にのみ使用できます。
iFrame	リンクがクリックされたときに開く iFrame の名前を入力します。リンクで開くページ上に iFrame が存在することを確認します。このフィールドは、[オープン先] が [名前付き **iFrame]** に設定されている場合にのみ使用できます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. から コンテンツ管理 > ブロック > **Lists** (リスト)で、テーブルフィールドで [コンテンツリンク] を選択して、コンテンツリンクを参照するリストブロックを作成します。
6. ページに表示する外部リンクを決定するためのクエリを作成します。
   たとえば、クエリ `Category is Search` には、カテゴリが検索として定義された外部リンクが表示されます。
7. [更新] をクリックします。

iFrame の設定

iFrame は、フレーム内のページに URL を埋め込みます。外部ページを埋め込むことも、ServiceNow コンテンツをレンダリングすることもできます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
インスタンスで作成したフォームと iFrame が存在するページへのリンクを使用して iFrame を設定します。

> **注:** iFrame には、カレンダーなどのレポートの類は追加しないでください。iFrame を使用せずにレポートをページに直接追加する方法の詳細については、 Jelly へのレポートの埋め込み を参照してください。

> **注:** Web ページから ServiceNow コンテンツを配信する場合は、代わりに サービスポータル を参照してください。

> **注:** このプロパティの詳細については、「インスタンスセキュリティ強化設定」の「 X-Frame-Options: SAMEORIGIN (インスタンスセキュリティ強化)」 を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 専門コンテンツ > **iFrames**.
2. [**New**] をクリックします。
3. iFrame フォームのフィールドに値を入力します。

[iFrame] フォームのフィールド

フィールド	入力値
名前	iFrame ブロックの一意の名前を入力します。
フレーム名	ページ上のフレームの名前を入力します。 iFrame を使用してフォームやリストなどの ServiceNow コンテンツを提供する場合、フレーム名を `gsft_main` にする必要があります。この名前により、iFrame 内のリンクを iFrame 内で開くことができます。

URL	iFrame に表示する URL を入力します。iFrame を使用して ServiceNow コンテンツを表示する場合、ページ名を先頭に付加し、URL の基本インスタンス部分を含めないようにします。たとえば、要求されたアイテムのリストを表示するには、URL は次のようになります。
	
	`sc_req_item_list.do`
	
	クエリは、URL に適用することができます。たとえば、開いている要求されたアイテムのリストを表示するには、URL は次のようになります。
	
	`sc_req_item_list.do?sysparm_query=active=true`
	
	詳細については、「URL を使用してレコードまたはモジュールに移動する」を参照してください。

サイジング	iFrame ブロック サイズのオプションを選択します。 **注:** [コンテンツに合わせて拡張] 選択肢は ServiceNow コンテンツでのみ動作します。[固定サイズ] が選択されている場合、高さと幅のフィールドが表示され、ピクセル単位でサイズを入力できます。

注: 一部のブラウザは、SAMEORIGIN の X-Frame-Options ヘッダー値を使用するため、iFrame を抑制します。X-Frame-Options ヘッダーは、フレームベースのリドレッシングを検出して阻止するために Internet Explorer 8 RC1 で導入されました。SAMEORIGIN 値を指定すると、フレーム ターゲットがページ自体と同じ起源ではない場合に、ブラウザが <frame> または <iframe> のターゲット ページの代わりに空白ページをレンダリングします。このヘッダーのサポートは、Safari 4.0、Chrome 4.1.249.1042、および Firefox 3.6.9 以降で実装されています。

関連情報

コンテンツ ブロック

コンテンツブロックを構成する

Live Feed と CMS の統合

コンテンツ管理システム (CMS) に組み込まれたページからライブフィードにアクセスできます。たとえば、エンド ユーザーが ESS ポータルを介して会社のフィードにアクセスできるようにします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
ESS ポータル テンプレートには、[ポータル - ライブ] ページと [ライブ フィード] ダイナミック ブロック (ライブ フィード プラグインが必要) が含まれています。CMS ページからライブ フィードにアクセスするには、CMS ページにライブ フィード ダイナミック ブロックを追加するか、サイトに [ポータル - ライブ] ページを含めます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 専門コンテンツ > **iFrames**.
2. [**New**] をクリックします。
3. iFrame ブロックフォームに次の値を入力します。

iFrame の値

フィールド	入力値
名前	一意の名前 (ライブ フレーム) を入力します。
フレーム名	フレーム名 (`live_frame`) を入力します。
URL	「`https://instance name/live_feed.do?sysparm_doctype=true` 」と入力します。instance name をインスタンス URL (`<myinstance>.service-now.com`) に置き換えます。
サイジング	[固定サイズ] を選択して、フィードを表示する予定のページに合わせて高さと幅のピクセル寸法を入力します。たとえば、1024 の幅と 768 の高さを入力します。

4. [送信] をクリックします。
5. 「ブロックをページに追加します」の手順を実行します。

関連情報

コンテンツ ブロック

コンテンツブロックを構成する

iFrame 方式

次の例は、コンテンツ ページに配置された iFrame にシステム レコードを取り込む方法を示しています。

システム リストまたはフォームの場合は、リンクが正しく機能するようにフレーム名 **gsft_main** を使用します。

- **Order Hardware** は、カタログ カテゴリにリンクする例です。
  - URL： `com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d258b953c611227a0146101fb1be7c31&sysparm_view=`
  - フレーム名： **gsft_main**
- **My Approvals List** は、ビュー フィルターと、認証されたユーザーを参照する JavaScript を含むリストにリンクする例です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- URL： `sysapproval_approver_list.do?sysparm_query=approver=javascript:getMyApprovals()&sysparm_view=ess`
- フレーム名： **gsft_main**

- **Service Catalog Home Page (system)** は、サービス カタログ アプリケーション内のシステム カタログ ページを参照します。カタログの表示方法に満足できれば、この方式はページを CMS 設計に簡単に取り込む方法になります。
  - URL： `catalog_home.do?sysparm_view=catalog_default`
  - フレーム名： **gsft_main**
- **Problem Management Overview** は、ホームページを参照する。`../` は、システム ホームページに対する相対 URL 文字列を生成します。それがなければ、URL 文字列はサイト内のデフォルトの CMS ホームページ参照に解決されます。
  - URL： `../home.do?sysparm_view=problem_overview`
  - フレーム名： **gsft_main**

詳細コンテンツ ブロックの構成

詳細コンテンツ ブロックには、インシデント、ナレッジ記事、サービス管理要求などの既存のドキュメントの内容が表示されます。ドキュメント タイプによって、ドキュメントのリストが指すページが決まります。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
このブロックは、[デフォルト詳細ページ] フィールド内のコンテンツ タイプで動作します。詳細については、「コンテンツ タイプの設定」を参照してください。

スクリプトを使用してドキュメントを検索する予定の場合は、[スクリプト] フィールドが表示されていない場合に追加するようにフォームを構成します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 構成 > ページの詳細設定.
2. [**New**] をクリックします。
3. [詳細コンテンツ] フォームに値を入力します。

[詳細コンテンツ] フォーム

フィールド	説明
名前	詳細コンテンツ ブロックの一意の名前を入力します。
カテゴリ	詳細コンテンツ ブロックに組織を提供するカテゴリを選択します。ブロックの [タイプ] が [ページの現在のドキュメントを表示] の場合、カテゴリに同じタイプのリンクからのコンテンツが表示されます。
フレーム	詳細コンテンツ ブロックの境界線スタイルを選択します。詳細については、「フレームの形式化」を参照してください。
モデル ドキュメント	デフォルトで表示するドキュメントを選択します。
有効	ブロックを使用可能にする場合、このチェックボックスをオンにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
タイプ	ブロックの動作を選択します。 ◦特定のドキュメントを表示： モデル ドキュメントを表示します。 ◦ページの現在のドキュメントを表示： 現在選択されているドキュメントを表示します。 ◦ドキュメント検索にスクリプトを使用： [スクリプト] フィールドを使用して特定のドキュメントを選択します。
条件付き	チェック ボックスをオンにして、適用するスクリプト化された条件を入力します。このチェック ボックスをオンにすると、[条件] スクリプト フィールドと [ログオン] チェック ボックスがフォームに追加されます。
スクリプト	[タイプ] が [ドキュメント検索にスクリプトを使用] に設定されている場合、該当するドキュメントを検索するためのスクリプトを入力します。[戻る] を必要なドキュメントの GlideRecord に設定します。

4. [送信] をクリックします。

関連情報

コンテンツ ブロック

コンテンツブロックを構成する

コンテンツ管理と Apache Jelly エンジン

Apache Jelly は、XML を実行可能コードに変換する Java ベースおよび XML ベースのスクリプト作成および処理エンジンです。

Apache Jelly エンジンは、XML とよく似ているため、JavaScript、XML、XHTML、または HTML に精通している開発者であれば容易に使いこなせるはずです。ServiceNow インスタンスで、Apache Jelly エンジンはフォーム、リスト、UI ページなどのアイテムをレンダリングします。Apache Jelly コードは、ダイナミック コンテンツ ブロック内では正しくレンダリングされますが、静的ブロックで使用すると問題が発生する可能性があります。Jelly タグ、呼び出し、およびステートメントを使用できますが、HTML は XHTML と同様に機能します。

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2
 = "null" xmlns:g2 = "null" >

 <j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" >
 <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
 title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a>
 </b> </h1>
 <p class = "page_description" >
       ${current_page.getDescription()}
 </p> <br />
 </j:if>
 <j:if test = "${current_page.getName()=='IT 3.0'}" >
    <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
 title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a>
 </b> | ${current_page.getName()}</h1>
    <p class = "page_description" >
       ${current_page.getDescription()}
  </p> <br />
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  </j:if>
  </j:jelly>
```

すべてのタグが閉じていることを確認してください。タグが自動的に閉じるタグでない場合は、終了かっこの前に前方スラッシュを挿入します。たとえば、`<BR />` や `<IMG src="cms.png" />` のようにします。

Jelly スクリプティングに精通していない場合は、次のトピックを参照してください。

- Jelly のタグ
- Jelly 構文の拡張
- Jelly エスケープタイプ

すべての Apache Jelly スクリプトと一緒に次のタグを含めます。

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2=
 "null" xmlns:g2= "null" >
```

タグは複雑に見えますが、以下の情報に留意してください。

- Apache Jelly スクリプトは複数の名前空間を使用する。
- タグには、j と g の 2 種類の接頭辞がある。j プレフィックスは、Apache Jelly にネイティブに含まれているタグに使用される。g プレフィックスは、ServiceNow プラットフォームが作成してその目的のために使用しているタグに使用される。

j2 プレフィックスと g2 プレフィックスは、第 2 フェーズで処理される点を除いて、j と g と全く同じです。Apache Jelly スクリプト パーサーは、それぞれ、j タグと g タグを通して動作します。たとえば、

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <j:set var="jvar_phase1" value="Hello" />
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 ${jvar_phase1} $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

フェーズ 1 で、パーサーはすべての j タグと g タグを通して動作します。その後で、結果をキャッシュします。第 2 フェーズを実行する前に、j と g の名前空間を取得し、それらを第 2 フェーズに移動します。次のようなコードになります。

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="jelly:core" xmlns:g2="glide">
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 Hello $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

このスクリプトのその後の呼び出しでは、フェーズ 2 のみが解析されます。

注: コンテンツ タイプ [content_type] テーブルまたはダイナミック コンテンツ [content_block_programmatic] テーブルでフェーズ 2 Jelly タグ (g2 と j2) を使用する予定の場合は、コンテンツ フォームで **[2** フェーズ **]** オプションを選択します。

もう 1 つの例では、各グループに割り当てられたすべての未解決インシデントのレポートを作成します。この目的では、レポートを使用して時間を節約できますが、これは Jelly の学習に適した例と言えます。Jelly タグから始めます：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2=
 "null" xmlns:g2= "null" >
</j:jelly>
```

まず、未解決インシデントのリストが必要です。`g2:evaluate` タグを使用します。evaluate タグはスクリプトを実行します。タグ内のものはビジネス ルールと同様に解釈されるため、たとえば、グローバル ビジネス ルール、スクリプトインクルード、および gliderecord を呼び出すことができます。

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
</j:jelly>
```

インシデント割り当てグループに対する変更の頻度が予想できないため、このスクリプトはフェーズ 1 に配置されます。また、evaluate タグの `var` 属性に注目してください。この属性は、このブロックからどの変数が設定されるかを指定します。スクリプトの末尾には、`gr` だけの行があります。この最後の行で、変数が設定されます。

`jvar_groups` 変数は省略できますが、そうすると evaluate タグ内のすべての変数が Apache Jelly 変数になります。`object=true` は、変数がプリミティブ データ型ではないことを指定します。`object=true` が省略された場合は、`jvar_groups` が整数や文字列などのアイテムしか保持できないため、スクリプトは中断します。

evaluate タグの後で、これらのグループをループして、それぞれのインシデントを検出します。

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <table>
  <tr>
   <th>Name</th>
   <th>Incidents</th>
  </tr>
  <j:while test="${jvar_groups.next()}">
   <tr>
    <td>${HTML:jvar_groups.getValue('name')}</td>
    <td></td>
   </tr>
  </j:while>
 </table>
</j:jelly>
```

標準の XML はいつでも Apache Jelly スクリプトに含めることができます。名前空間が存在しないため、Apache Jelly スクリプトは XML タグを解釈しようとしません。`j:while` ループに注目してください。これは標準の while ループであり、GlideRecord オブジェクトを通して繰り返すことが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

できます。`${HTML:jvar_groups.getValue('name')}` を使用して値を出力している点にも注目してください。重要な要素は次のとおりです。

- 外側のブラケット `${}` は、変数の出力とその変数が出力されるフェーズを指定する。`${}` は第 1 フェーズを意味し、`$[]` は第 2 フェーズを意味する。
- 式の前の HTML は出力をエスケープするためのもの。式 `jvar_groups.getValue('name')` は HTML のためにエスケープされている。他のタイプのエスケープ処理では、JS (Javascript) や NS (No Script) などのオプションがある。

1 つのレコードのみを選択し、複数のレコードを反復処理しない場合、コードは次の例のようになります。

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide"
 xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <j:if test="${jvar_groups.next()}">
  We found ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}
 </j:if>
</j:jelly>
```

コンテンツ管理と **Jelly** コードの例

コード例

ヘッダーのコード例

このダイナミック コンテンツ ブロックは、アクティブにして、[2 フェーズ] オプションがクリックされる必要があります。g:requires タグには、"servicenow.website.globals" という名前のシステムで定義された UI スクリプトが含まれています。呼び出し内のファイル拡張子は .jsdbx で、システム内のスクリプトの名前ではなく、UI スクリプトの呼び出しでのみ使用されます。JSDBX の場合、呼び出されるファイルはキャッシュされる必要があるデータベース (db) 内で定義された JavaScript (.js) です (x)。

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim =
 "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 =
 "null" xmlns:g2 = "null" >

    <g:requires name = "servicenow.website.globals.jsdbx" />

</j:jelly>
```

ページタイトルと説明のコード例

このダイナミック コンテンツ ブロックはアクティブである必要があります。このコード スニペットには 2 つのアクションが含まれています。1 つ目は、サイトの翻訳を可能にする予測文字列コンテナの ${gs.getMessage('Your Text')} 文字列呼び出しです。2 つ目のアクションは、ページのタイトルと説明の ${current_page.getName()} と ${current_page.getDescription()} を取得します。

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim =
 "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 =
 "null" xmlns:g2 = "null" >
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}"
><h1 class = "page_name" > <b> <a href =
"solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
>${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1><p class =
"page_description" >
      ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if><j:if test = "${current_page.getName()=='IT
3.0'}" ><h1 class = "page_name" > <b> <a href =
"solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
>${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1><p class = "page_description" >
      ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if></j:jelly>
```

ナレッジ記事からリストブロックを取得するコード例

このコード例には、CMS の常套手段の 1 つが含まれています。複数のリスト定義から抽出したタイプ フィールドを使用して、リスト表示にわずかな変更または大幅な変更を加えます。UI は構成や刷新が自由にできるため、これは設計スキルを活かす良い機会です。HTML と CSS を使用できる人は、基本リストを浮動小数点グリッドにしたり、インラインで作成したりできることを知っています。組み合わせは、デザイナーの想像力とプログラミング能力にのみ制限されます。

コード例では、[ナレッジ] フォームにカスタム ロゴ フィールド (u_logo) が追加されています。カスタム フィールドには、顧客のロゴ、パートナーのロゴ、および受賞ページの受賞画像が表示されます。このリスト定義を使用するセクションが多数あるため、効率的な再利用が行えます。

- div class="cms_knowledge_list customer_success" - CSS スタイル セレクタとルールの基礎として使用可能な一意のクラス名を持つ外部コンテナを作成することから始める。外部コンテナから、複数の子要素にアクセスしてテーマ設定することができる。
- <g:for_each_record file="${current}" max="${jvar_max_entries}"> - 選択されたテーブル レコードとリスト フォーム上で設定されたエントリを呼び出すリストを作成するためにループする。
- <a href="knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge, ${current.sys_id}"> - ナレッジ ベース内の記事の詳細へのリンクを定義する。詳細については、サイト定義内のコンテンツ タイプを調査すれば、類似点を確認できる。CMS サイトでナレッジ ベースを呼び出す予定の場合、URL の一部 (knowledge.do?) が (前述のように) 必須のナレッジ詳細ページを指す。残りの URL の部分は、sys_id でナレッジ記事を呼び出すための構文を表す。システム内に格納されているアイテムごとに、一意の sys_id が割り当てられる。
- <ttt>${SP}-${SP}${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_name}</tt> - この例はコメントアウトされており、使用されていませんが、${SP} という jelly 呼び出しがあり、ナレッジ記事の作成者を姓と名でプルするという点で興味深いものです。

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim =
 "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 =
 "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success"
 ><g:for_each_record file = "${current}" max =
 "${jvar_max_entries}" ><br /><table cellspacing
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
 = "0" cellpadding = "0" border = "0" class
 = "background_transparent" ><tr><td class
 = "cms_knowledge_list_image" ><j:if test =
 "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}"
 ><div class = "knowledge_article_logo" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_
id}" > <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}"
 alt="${current.text}" width = "110px" /> </a></div></j:if>

   </td><td width = "100%" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_
id}" target = "_top" ><span class = "cms_knowledge_list_link"
 >${current.short_description}</span></a><p class =
 "kb_description" >
     "${current.description}"
     <!--${SP}-${SP}<span
 class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}
${SP}${current.author.last_name}</span>--></p></td></tr><tr><td
 width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more"
 ><p class = "kb_learn_more" ><a href =
 "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_
id}" >Learn More</a></p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

関連情報

コンテンツ管理と Apache Jelly エンジン

コンテンツ管理内のスタイル

コンテンツ ページは、HTML Web サイトと同様に、CSS でスタイル設定できます。

次の 3 つの要素で CSS スタイルを制御します。

- スタイル シートは CSS 宣言を含むレコード。
- テーマは、まとめて呼び出すことが可能なスタイル シートのグループ。
- フレームは、コンテンツ ページに表示される個々のコンテンツ ブロックの外側境界線を定義する UI マクロ。フレームは、スタイル シート内の特定の定義を呼び出すことによって機能する。

関連情報

スタイル シートでのフレームの定義

フレーム UI マクロの作成

スタイルシート

スタイル シートは、インターフェイス内のすべての要素の外観を定義する標準のカスケード スタイル シート (CSS) です。

カスケーディング スタイル シート (CSS) は、組織のニーズに応じて、内部 (データベースに格納される) または外部 (サーバー上でホストされる) にすることができます。内部スタイル シートを定義するには、スタイル フィールドで標準の CSS を使用します。外部 CSS を使用すれば、コンテンツ管理システムで、企業の Web サイトやその他のオンライン リソースと同じ CSS を使用することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

.cssx ファイルを指している URL を定義することで、外部スタイル シートを使用します。.cssx ファイルをプラットフォームにアップロードする場合は、URL を使用して .cssx ファイルを参照できます。

コンテンツ ページは、スタイル シートを直接参照しません。スタイル シートを呼び出すには、[テーマ] フォーム上の関連リストを使用して、スタイル シートをテーマに割り当てます。

関連情報

設計テーマのカスタマイズ

設計テーマ

設計テーマは、構造とスタイル設定を融合させたもので、強力なユーザー インターフェイスを作成するための重要なツールになっています。

プロジェクトを成功させるためには、企業スタイル ガイドを見直して、企業 Web サイトのアート チームとよく話し合う必要があります。組織内に自社用カスタム設定を維持するアート部門やデザイン部門がある場合は、彼らをこのプロセスに参加させます。

テーマは、一連のページの一貫した外観を定義する 1 つ以上のスタイル シート (CSS ファイル) の集合です。ほとんどの環境では、複数のページでいくつかのテーマが共有されます。1 つのサイト内で複数のテーマを使用することで、サイト領域間のスタイルの違いを演出します。1 つのテーマを使用して、サイトの統一された外観を構築することもできます。

関連情報

スタイル シートでのフレームの定義

フレーム UI マクロの作成

設計テーマのカスタマイズ

テーマは、一連のページの一貫した外観を定義する 1 つ以上のスタイル シート (CSS ファイル) の集合です。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

テーマは、次のいずれかの方法で呼び出すことができます。

- コンテンツ ページから直接。
- コンテンツ サイトのデフォルト テーマとして。
- 設定ページ上のグローバル デフォルトとして。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 設計 > テーマ.
2. [**New**] をクリックします。
3. テーマの名前を入力し、アクティブとしてマークします。
4. フォーム ヘッダーを右クリックし、[保存] をクリックします。
   [スタイル シート] 関連リストが表示されます。
5. [スタイル シート] 関連リストを使用して、スタイル シートをテーマに追加します。

Doctype

すべての CMS が基づく view_content html ページ テンプレートは、デフォルトで `doctype=html` に設定されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

コードは次の HTML ソース コードのようになります。

```
<!DOCTYPE HTML>
```

CMS サイトが正しくレンダリングされない場合は、次のプロパティを設定することにより、ページから doctype を削除します。*glide.html.doctype.pages* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse

次が、このプロパティのデフォルトです。*glide.html.doctype.pages* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse,view_content

この doctype を設定すると、新しいサイトを構築する際に次のようなメリットがあります。

- 一般的なプラクティスの導入： インターネット上で広く採用されているプラクティスを使用し、特定のブラウザが互換モードで実行されないようにすることができる。
- よりクリーンな CSS とマークアップ： コード共有を促進するために、標準ベースの CSS とマークアップを増やす。
- ブラウザの互換性への配慮： ブラウザ間で動作するソリューションを探し、ブラウザ固有の対処を回避する。

フレームの形式化

フレームは、コンテンツ ブロックやサイト内のその他の要素の装飾コンテナを管理する手段を提供します。たとえば、1 つのフレームは、div タグまたは span タグで構成された、角の丸いコンテナにすることができます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
個々のコンテンツ ブロックで、フレーム UI マクロを使用してフレームが定義されます。コンテンツ ブロック フォームを表示すると、[フレーム] フィールドに、さまざまなフレーム UI マクロの選択肢が表示されます。ただし、フレーム UI マクロには、その Jelly スクリプト内のフレームの定義が含まれていません。代わりに、スタイル シートで定義された特定のフレームが参照されます。

新しいフレームの構成は、2 段階のプロセスです。

手順

1. スタイル シートでフレームを定義します。
2. フレーム定義を呼び出すフレーム UI マクロを作成します。

スタイル シートでのフレームの定義

作成したカスタム フレーム UI マクロのスタイル定義を追加します。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
フレームごとに独自のクラス名が割り当てられます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 設計 > **Style Sheets** (スタイルシート).
2. フレーム定義を格納するスタイル シートを選択します。
   基本システムのテーマでは、別の [フレーム] スタイルシートが使用されます。
3. 必要なフレーム名とスタイルを置き換える、次のコードを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
div.FRAMENAME{border:STYLE;}
```

4. [更新] をクリックします。

フレーム UI マクロの作成

カスタム フレームにコンテンツを表示するための既存のフレーム UI マクロをコピーします。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
独自のスタイル シート定義を使用してフレームのスタイルを制御する場合は、カスタム フレーム UI マクロを作成します。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 設計 > フレーム をクリックし、既存のフレーム UI マクロのいずれかを選択します。
2. スタイル シートで使用した FRAMENAME と一致するように名前を変更します。
3. ヘッダー バーを右クリックして、[挿入と維持] を選択します。
4. 次のように、XML フィールド内のフレーム名を更新します。

```
<div class="FRAMENAME">
```

5. [送信] をクリックします。

次のタスク
- 任意のコンテンツ ブロック フォームで、UI マクロを選する。
- スタイル シートでフレームを定義します。

関連情報
コンテンツ ブロック

コンテンツ管理メタ タグ

メタ タグは、ページに関する情報を含むものの、ページではレンダリングされない Web ページ内の特別なタグです。コンテンツページ用のカスタムメタタグを定義できます。

メタ タグは、ページ訪問者がページ ソース コードを見ない限り、確認できません。Web 検索エンジンは、Web を「クロール」して、コンテンツを識別および整理するときにメタタグを読み取ります。最近は、Web サイト デザイナーの多くが、メタ タグを使用して、サイトにインデックスを付けたり、その他の方法でクロールしたりする方法に関する「ヒント」を検索エンジンに埋め込んでいます。

構造的には、メタ タグはタグと名前/コンテンツのペアで構成され、次のコードに似ています。

```
<meta name="generator" content="MediaWiki 1.16wmf4" />
```

コンテンツ管理システムでは、サイト レベルのタグとページ レベルのタグの両方を定義できます。

ページ レベルのメタ タグの構成

ページ レベルのタグは、特定のページで定義され、そのページにしか含まれないメタ タグです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
個別のページにサイトと同じ名前の特定のタグが含まれている場合は、ページ タグが優先されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > ページ.
2. ページを開きます。
3. まだの場合は、[メタ タグ] 関連リストをフォームに追加します。
4. [メタ タグ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. タグの [名前] と [コンテンツ] を入力します。
6. [送信] をクリックします。

サイト レベルのメタ タグの構成

サイト レベルのタグは、サイト上で定義され、そのサイト内のすべてのページに含まれるメタ タグです。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
個別のページにサイト タグと同じ名前の特定のタグが含まれている場合は、ページ タグが優先されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > サイト.
2. サイトを開きます。
3. まだの場合は、[メタ タグ] 関連リストをフォームに追加します。
4. [メタ タグ] 関連リストで、[新規] をクリックします。
5. タグの [名前] と [コンテンツ] を入力します。
6. [送信] をクリックします。

DIV ベースのレイアウトの設定

サイトを作成したら、DIV タグを使用してサイト レイアウトを変更できます。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
多くの Web ページ レイアウトで、一貫した外観を維持するためにテーブルが使用されます。テーブルは、数値や統計に有効ですが、他のタイプの情報を設計する場合には限界があります。DIV タグは柔軟なブロック要素タグです。レイアウトに DIV タグを使用するには、タグに ID を付与し、CSS を使用して属性を割り当てます。

CSS と DIV タグに変更すると、以下のことに役立ちます。

- コードの簡素化
- コード量の削減
- ページ読み込み速度の向上

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- プレゼンテーションとコンテンツの分離
- さまざまなデバイス解像度に対応したヘルプ ページ
- 検索エンジンによるページのクロールの容易化
- 進化する Web ページ設計標準に準拠したコードの作成

「管理テーマ - 木炭」という名前のテーマは、CSS 駆動型の DIV ベースのレイアウトの例として含まれています。**Administration Theme - Charcoal** の DIV ベースのレイアウトを表示するには、次の手順を実行します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > コンテンツ管理 > 設計 > レイアウト.
2. [管理者 **1** 列]をクリックします。
3. コードを確認します。

コンテンツ メタ タグ階層

ページ レベルとサイト レベルのメタ タグがコンテンツ メタ タグ階層に含まれています。

サイト レベルのタグとページ レベルのタグ

CMS は、ページ レベルのタグとサイト レベルのタグをサポートしています。システムの動作は、すべてのページ レベルのタグとサイト レベルのタグの総和を表示することです。たとえば、サイト上に 2 つのタグとページ上に 1 つのタグが存在し、すべての名前が違う場合は、ページ上に 3 つのタグが表示されます。2 つはサイトからのもので、もう 1 つはページからのものです。サイトとページの両方に同じ名前のタグが存在する場合は、ページ タグのみが使用されます。

注: コンテンツ管理システムは、一般的に使用されているいくつかのメタ タグをサポートしていません。たとえば、サイトをレンダリングする Internet Explorer のバージョンを指定するための X-UA-Compatible メタ タグは使用できません。

例： すべてのタグに一意の名前が付けられている

```
 Site Level
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         sandwich

Page Level
Name          Content
dinner        steak

Output
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         sandwich
dinner        steak
```

例： ページ レベルのタグがサイト レベルのタグより優先される

```
Site Level
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         sandwich
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
Page Level
Name          Content
lunch         tacos <--- overrides site level
dinner        steak

Output
Name          Content
breakfast     eggs
lunch         tacos
dinner        steak
```

コンテンツ管理統合ポイント

統合ポイントは、CMS 内のコンテンツ ブロックを使用して、静的メソッドと動的メソッドで複数のアプリケーションをリンクします。

統合ポイントを使用することにより、ユーザーは 1 つのページから複数のシステムに接続することができます。CMS の長所は、ServiceNow プラットフォーム内のすべてのデータを表示できることです。たとえば、ESS ポータルは、ユーザーをサービス カタログ、ナレッジ ベース、ヘルプおよびインシデント レポート サイトに接続します。各セクションに、追加のコンテンツへのリンクが表示されます。リスト ブロックは、データを動的に表示する最も簡単な方法を提供します。コンテンツ タイプは、リストを参照先の詳細データにリンクする方法を定義します。

特にフィルターリングを使用する場合は、ServiceNow プラットフォームからリストを生成する方が簡単です。CMS が初めて導入された時点では、リストがサイト用のナビゲーション システムを作成するための唯一の方法でした。コンテンツ タイプは、特定のテンプレートを使用してリストと詳細を定義するシステム レコード リンクを定義します。

- 要約テンプレート： リストを定義する。
- 詳細テンプレート： ページにレンダリングされる詳細を定義する。

これらのテンプレートは連携して、データ属性または 一意のレコード識別子 (sys_id) (sysid) を、データを管理する単一の詳細ページに渡します。属性のバリエーションでは、ページに送信される URL が使用されます。

コンテンツ タイプの仕組みを理解すれば、20 ページからなるサイトと 200 ページからなるサイトの違いを明確にできます。両方のタイプのデータ呼び出しに適切な時間があります。タスクに応じて、静的コンテンツを使用するのに適した時間と動的メソッド用の時間があります。

システム要素と URL 間のリンクの表示

システム要素と URL 間のリンクとそれらの URL を表示して、サイト内のより詳細なコンテンツをレンダリングすることができます。

始める前に

必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて

ServiceNowプラットフォームの URL 構文の概要については、「URL を使用したレコードまたはモジュールへの移動」ページを参照してください。

インシデント リストには、独自のタブでフォームを表示する簡単な例が付属しています。この表示方式は、URL 文字列を付加してサイト内のより詳細なコンテンツをレンダリングする方法を示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。インシデント > **All** (すべて).
2. コンテンツ フレーム内の空白の領域を右クリックして、[新しいウィンドウでフレームを開く] または [新しいタブでフレームを開く] を選択します。
   返される URL はこの例のようになります。

   ```
   <instance_name>/incident_list.do?
   sysparm_userpref_module=b55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9
   ```

   URL は、次の要素で構成されています。

   - `incident_list.do?` は、渡されるパラメータがないリストへの呼び出しです。コンテキスト メニューオプションとフィルターリング バリエーションを参照し、各アクションで URL 文字列がどのように付加されるかを確認します。
   - `incident_list.do?sysparm_query=&sysparm_view=ess` は、ビューが URL 文字列でどのように渡されるかを示す例です。
   - `incident_list.do?sysparm_query=GROUPBYactive&sysparm_view=` は、コンテキスト メニューで [グループ] オプションが選択されたときに URL がどのように表示されるかを示します。
   - `incident_list.do?sysparm_query=category%3Dsoftware` は、**category is software** フィルターをリストに適用した結果です。

   右クリック メニューで使用可能なすべてのオプションを確認してください。インシデント フォーム自体 (incident.do) に至るまでクリックし、パラメータが渡されたときに URL 文字列がどうなるかを確認します。

要素リンクの例

複数のデータ テーブル内のさまざまなシステム データを指すサイトを作成する方法を示す例を確認してください。

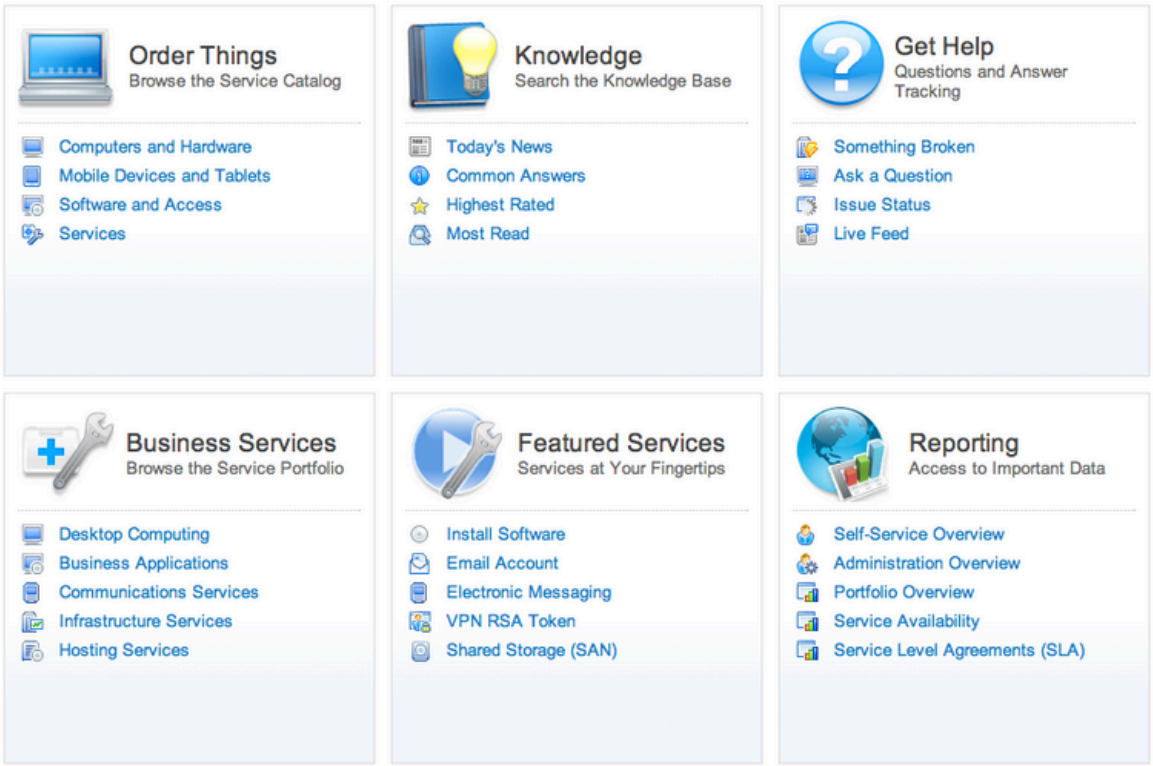
以下の例は、以下のシステム データへのアクセスの設定方法を示しています。

- ナレッジ： 概要ページから、サイトで使用されるリスト定義のバリエーションまで、ナレッジ ベースの多彩なフロント エンドを構築する。
- カタログ： サービス カタログからさまざまなアイテムやフォームを引き出す、企業/消費者間のショッピング体験のアイデア。
- サービス ポートフォリオ： ビジネス サービス ポート フォリオを使用して、組織が提供するすべての定義済みサービスを含める。
- 特集レポート： 最も重要なレポートにリンクするための方式。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

システム データへのリンクの例



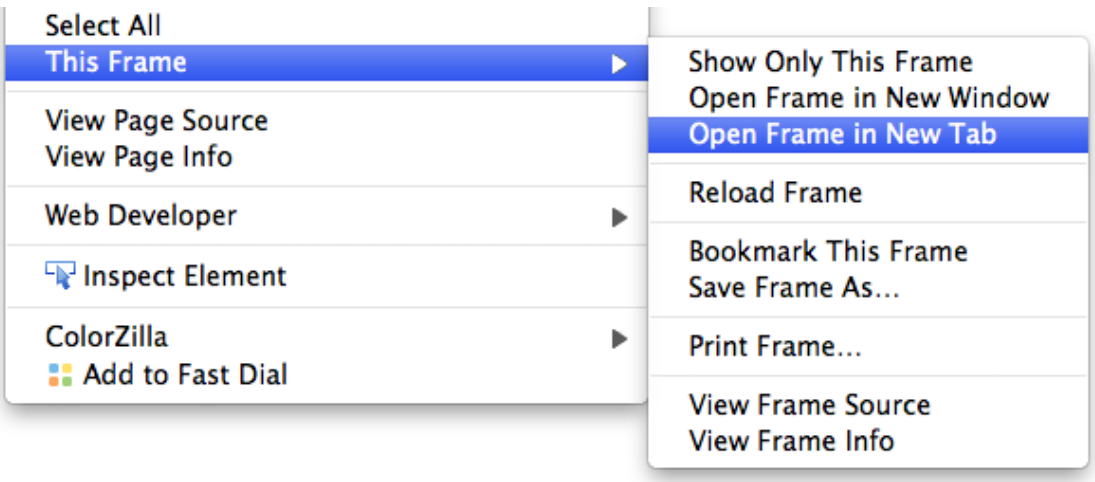
ページ ソース ビュー

ブラウザで使用可能なツールを使用して、フレーム ソース ページを表示し、システム フレーム セット間をどんな URL アドレス バーが通過するかを確認します。

たとえば、Firefox ブラウザには、開発者ツール オプションがあります。このオプションは、ServiceNow プラットフォームのメイン コンテンツ フレーム (`gsft_main`) にレンダリングされるレコードを確認する簡単な方法を提供します。また、Firefox は、メニューとシステム内のレコードへのリンクを迅速に作成します。

この Firefox 機能は、メニュー項目セクションをステップ スルーする場合に便利です。

フレーム ビュー



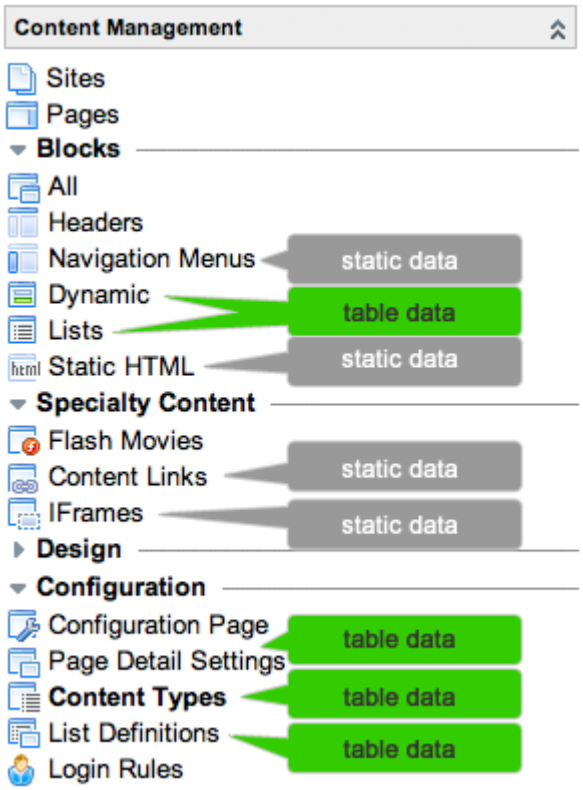
静的メソッド

CMS アプリケーションの静的メソッドは、使いやすさを向上させるために作成されました。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フォームベースのメニュー管理と WYSYWIG コード編集は、上級ユーザーと初級ユーザーの両方に役立ちます。サイトの言語を管理する主題専門家 (SME) の技術的能力に大きな差がある場合があります。SME にコンテンツを記述させ、技術的リソースにシステム内のリンク迅速化メニューとリンク作成を管理させます。

静的メソッドと動的メソッド



ナビゲーション メニュー リンク

基本システム テンプレートを使用して、類似したリンクをグループ化してページ上に配置します。用語は異なります (メニュー セクションとメニュー項目) が、この種のリンクはコンテンツ リンクと同様に動作します。ナビゲーション メニュー ブロックの作成方法については、「ナビゲーション メニュー ブロックの作成」を参照してください。

静的 HTML の詳細

HTML やマークアップに慣れていない開発者が管理する領域に役立つコンテンツ ブロックです。マークアップに精通している人は、拡張可能なダイナミック ブロックを使用することができます。静的 HTML の詳細については、「コンテンツ ブロックの使用」を参照してください。

コンテンツ リンク

CMS が初めて導入されたときのナビゲーション メニューの前身です。コンテンツ リンクを使用して、同じカテゴリの複数のコンテンツ リンクを定義することによってナビゲーション リンクを作成します。それから、リンクをコンテンツ リンク [content_link] テーブルを参照しているリストとして呼び出します。

iFrame の詳細

システム全体で動的にも静的にも使用されます。これを使用すると、フォームやリストを CMS ページに簡単に取り込むことができます。iFrame 方式の詳細については、「コンテンツ ブロックの使用」を参照してください。

自動翻訳

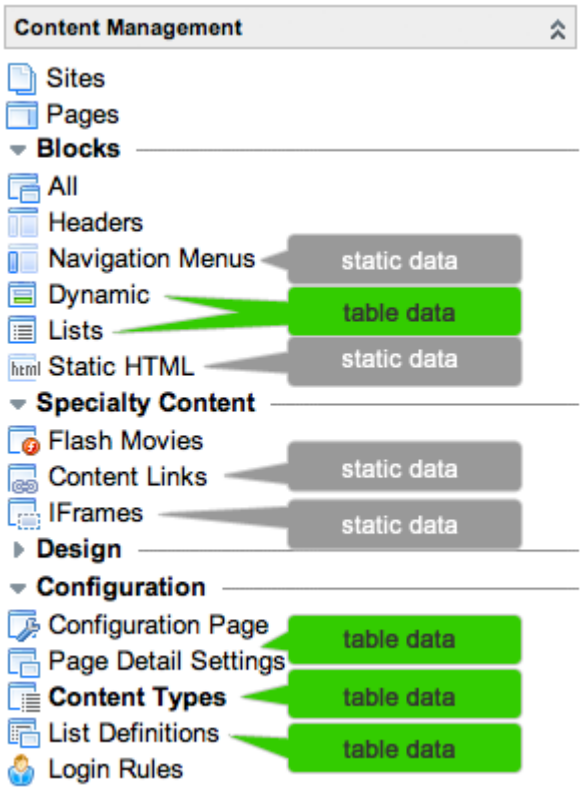
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

動的メソッド

静的メソッドは強力なナビゲーション ツールですが、動的メソッドを使用すれば、データのレンダリングをさらに細かく制御することができます。

サイトの長期メンテナンスを容易にするためにシステム内の共通コードを参照してください。動的メソッドを実装するときにはコーディング スキルが役立ちます。

静的メソッドと動的メソッド



ダイナミック ブロック

このブロックは、作業の大部分が存在する場所です。詳細については、「ダイナミック ブロックの設定」を参照してください。

フレーム

フレームは、システム内のブロックの周りの装飾ラッパーとして機能します。フレームは基本的に、フレームというカテゴリの UI マクロなので、ダイナミック ブロックでの使用が想定されています。フレームは、`${body}` 変数をブロックに適用し、ページへのレンダリング時にブロックが挿入される場所を定義します。

リスト

リストは、定義されたフィルターリング ルールに基づいてレコードへのリンクを生成します。リストは、対応するレコード内のフィールド別に表示するようにソートすることができます。リストは、ナビゲーションの補完と CMS の外部からのデータの抽出に役立ちます。詳細については、「リストブロックのカスタマイズ」を参照してください。

コンテンツ タイプ

コンテンツ タイプは、テンプレートとして定義されたシステム データのレンダリング方法をサイトごとに制御できるようにします。リストのレンダリングが最初に考慮されます (要約テンプレート)。次の考慮対象は、レコードのレンダリングを制御できる詳細テンプレートです。

リスト定義

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リスト定義を使用すると、サイト レベルで定義された要約テンプレートのデフォルトを拡張することができます。フレームで使用すれば、リスト定義によって、ページまたはサイト上の配置に基づいて同じデータが異なる方法でレンダリングされます。詳細については、「リスト定義の設定」を参照してください。

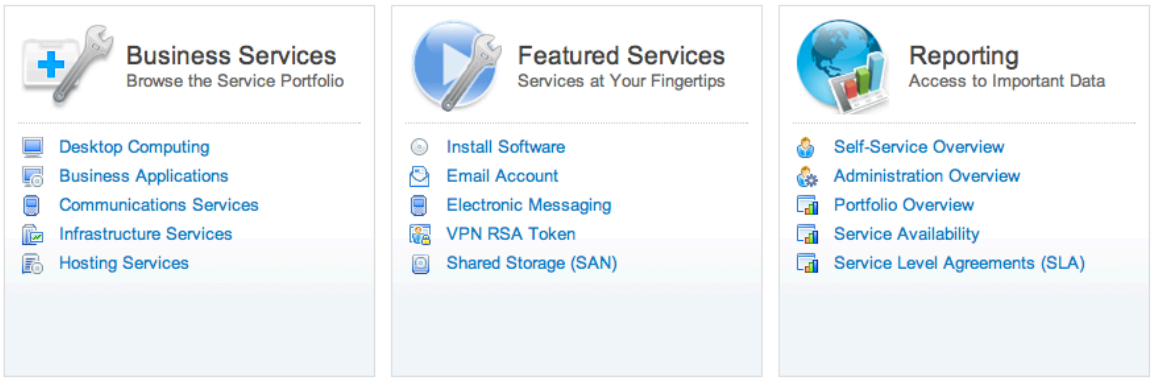
詳細コンテンツ

ページ詳細設定内の詳細コンテンツは、既存のドキュメントのコンテンツをコンテンツ ページ上のブロックとして表示するブロックです。詳細については、「詳細コンテンツ ブロックの構成」を参照してください。

統合ポイントの例

ページ上の各要素は、特定の URL ポイントにリンクされます。

統合ポイント



ビジネス サービスは、システム サービス カタログ ホームページをコンテンツ領域内のフレームに配置するコンテンツ ページ (参照先の CMS ページ： ビジネス サービス ポートフォリオ、URL： `business_service_category.do`) にリンクされます。このセクション内の各リンクで、カテゴリ別参照ページが使用されます。このページでは、カテゴリの名前を渡して結果が返されます。

- ターゲット ページ iFrame URL： `catalog_home.do?sysparm_nameofstack=aabdae07ef221000914304167b22567d&sysparm_view=&sysparm_clear_stack`
- ターゲット ページのフレーム名： `gsft_main`
  - デスクトップ コンピューティング URL： `category_browse.do?category=Desktop Computing`
  - ビジネス アプリケーション URL： `category_browse.do?category=BusinessApplications`
  - 通信サービス URL： `category_browse.do?category=Communications Services`
  - インフラストラクチャ サービス URL： `category_browse.do?category=Infrastructure Services`
  - ホスティング サービス URL： `category_browse.do?category=Hosting Services`

主なサービスは、サービスの小さなサブセットを iFrame に配置するコンテンツページにリンクされます。

- iFrame URL： `com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d67c446ec0a80165000335aa37eafbc1&sysparm_view=`
- フレーム名： `gsft_main`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ソフトウェアのインストール URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=10d69689c611227600ffeba41c664824`
- メール アカウント URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67a86b6c0a80165009386c752cd4a09`
- 電子メッセージング URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=533798810a0a0b2600f1a03593e19058`
- **VPN RSA** トークン URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67b099ac0a80165019d0c276b772502`
- 共有ストレージ **(SAN)** URL： `catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=cedd458a0a0a0b8300c3b1e32e7a3ac2`

レポートは、レポート ページを iFrame に配置するコンテンツ ページにリンクされます。このメニュー内のすべてのリンクでシステム内のホームページが利用されるため、home.do URL の問題が発生します。次のリンクでは、../ が CMS サイト home.do 定義の外部の相対 URL を生成するために使用されています。このパスがないと、サイトのホームページが iFrame 内でレンダリングされます。

- iFrame URL： `report_home.do`
- フレーム名： `gsft_main`
  - コスト管理の概要 URL: `../home.do?sysparm_userpref_homepage=fa81ae91c0a805c64c0942ab2e4b852b`
  - 管理の概要 URL: `../home.do?sysparm_userpref_homepage=8b7b11f6c611228901ff3fcfbdb3cc8f`
  - ポートフォリオの概要 URL： `catalog_home.do?sysparm_view=business`
  - サービス可用性 URL： `./home.do?sysparm_userpref_homepage=8ee772000a0a0bad00c38eb7e68b93d0`
  - サービス レベル アグリーメント **(SLA)** URL： `./home.do?sysparm_userpref_homepage=757e86a30a0006d4010a6851639498d1`

コンテンツ管理テスト

サイトをテストして、すべてのページが正しく表示され、リンクが指定されたアドレスに移動し、画像が破損していないことを確認します。サイトの構築時にサイトをテストすることが重要です。テストは公開直前に行わないでください。

また、テンプレートの作成時にテンプレートをテストし、そのテンプレートに基づいて他のコンテンツを作成する前にすべての問題を解決してください。できるだけ多くの人をテストに参加させてください。

一般的なサイト テスト ガイドラインを以下に示します。

- サイト訪問者が使用するブラウザとプラットフォームのテスト
- さまざまなモニタ (LCD や CRT など) のテスト
- 異なる画面解像度を使用したページの表示
- 異なる色の設定を使用したページの表示
- すべてのナビゲーションとリンクのテスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ダウンロード可能なアイテム (PDF ファイルなど) のテスト
- 検索機能のテスト
- サイト セキュリティのテスト
- 必要に応じて、アクセシビリティのテスト (ガイドラインについては、W3C Website Accessibility Initiative を参照)

コンテンツ管理内のグローバル検索

CMS サイトにグローバル検索を追加すると、ユーザー ロールに応じて、2 つの異なる検索結果ブロック (グローバルまたは非グローバル) が表示されます。

ロールの定義 システムプロパティ > グローバルテキスト検索.

- 検索結果 (グローバル)： 標準フレーム セット内でグローバル検索を使用する権限を持っているユーザーの場合。標準フレーム セットは、フレームのセットを含むデフォルトの非 CMS ユーザー インターフェイスとして定義される。
- 検索結果 (非グローバル)： グローバル検索を使用する権限のないユーザーの場合。ナレッジ ベースとカタログのみを検索する。

基本システム内のヘッダー検索バーと検索ダイナミック ブロックの両方で、自動的に、権限が処理され、ユーザーが適切な検索結果に誘導されます。基本システムでは、検索結果ブロックが同じ検索結果コンテンツ ページに展開されます。

グローバル検索が正しく機能するためには、デフォルトでユーザーが適切なコンテンツ ページに誘導されるように保証することが重要です。そうでない場合は、グローバル検索の結果が CMS サイト内のページではなく、フレーム セットにリンクされます。

注: グローバル検索は、通常のフレームセットユーザーインターフェイスに似ており、同じロール (グローバルテキスト検索プロパティの設定) に関連付けられています。

検索結果 (グローバル)

[検索結果 (グローバル)] 動的ブロックを使用する前に、検索結果がクリックされたときの動作を制御するコンテンツタイプを構成します。あるテーブルのコンテンツ タイプが定義されていない場合は、そのテーブル上のリンクを選択すると、**DEFAULT** コンテンツ タイプに従って結果がレンダリングされます。**DEFAULT** コンテンツ タイプが正常な「現在のドキュメント」詳細ブロックを含むページを指すようにすることをお勧めします。コンテンツ タイプの詳細 ([詳細テンプレート] フィールド) を iFrame だけを含むように設定します。

検索結果 (非グローバル) ダイナミック ブロックには、追加の構成は必要ありません。

CMS 翻訳

国際化プラグインを有効にして、カスタム インターフェイス文字列を手動で翻訳することで、CMS サイトを翻訳できます。

2 つのテーブルが CMS サイトの他の言語への翻訳をサポートしています。

- 翻訳された名前/フィールド [sys_translated]： サイト内で共有されるまたは一般的に使用される文字列を格納する。これには、メニュー セクション名、メニュー項目名、サイト パンくずリスト名、リンク名、およびフッター メニュー リンクが含まれる。国際化プラグインは、通常、これらの文字列の翻訳を提供する。「システムローカリゼーション 」を参照してください。
- 翻訳済みテキスト [sys_translated_text]： インターフェイス要素を手動で翻訳するときに作成する一意の文字列翻訳を格納する。「 翻訳レコードのエクスポートと編集 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

翻訳済み CMS サイトの表示

CMS メニュー、ブレッドクラム、およびリンクの翻訳された文字列をすばやく確認できるインターナショナリゼーションプラグインをアクティブ化します。完全な翻訳を行うには、インスタンスを手動で翻訳する必要があります。

始める前に
必要なロール: content_admin または admin

このタスクについて
ここでは、翻訳されたサイトを日本語で表示する方法を説明します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > プラグイン.
2. [移動] フィルターで、[名前] を選択して、「`I18N`」と入力してから、Enter キーを押します。
3. **I18N - Japanese Translations** と **I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2** の両方のプラグインを有効にします。
4. ブラウザを更新します。
5. システム設定の [言語] ピッカーで、[日本語] を選択します。
6. サイトを参照して、翻訳された言語文字列を表示します。
7. `http://Instance Name.service-now.com/ess/` で ESS ポータルに移動します。
8. サイトを参照して、ESS ポータルで翻訳された言語文字列を表示します。

関連情報

言語インターナショナリゼーションのサポート

サービスポータル

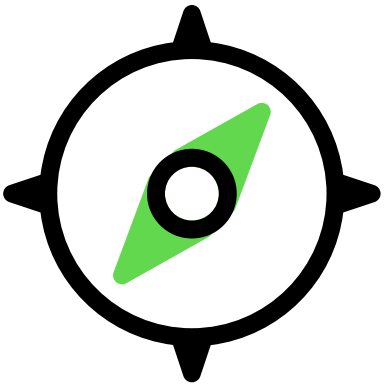
サービスポータル を使用すると、従業員または顧客向けのモバイル対応のセルフサービスポータルエクスペリエンスをビルドできます。 サービスポータル はデフォルトで有効になっている Now Platform 機能であり、プラットフォームの一部とやり取りするため、ユーザーはポータルを介してプラットフォーム機能にアクセスできます。

初心者とエキスパート開発者の両方であり、 サービスポータル を使用してポータルを構成できます。それほど技術に熟達していないユーザーは、自社用カスタム設定エディターやその他の サービスポータル のコンポーネントを使用して、UI に基本的な設定変更を行うことができます。より高度なユーザーは、ポータル、ページ、ウィジェットを編集および拡張できます。熟達したユーザーは、ウィジェット エディター ツールを使用して、ポータルを強化するためのスクリプトを作成したり、Now Platform で豊富な Web アプリケーションを作成したりすることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

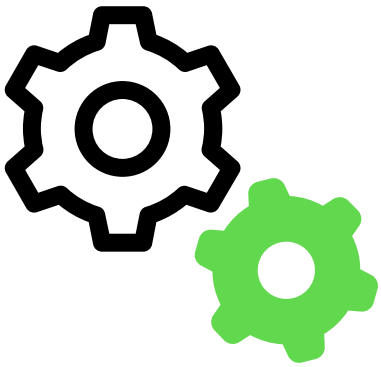
始めましょう

探索



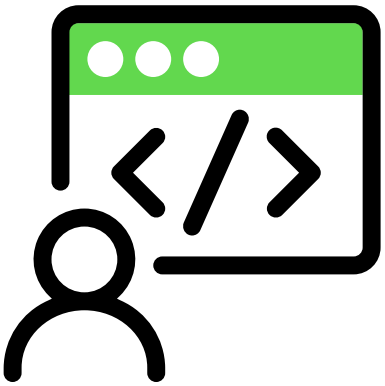
アドミニストレーター、開発者、およびエンドユーザーが、 サービスポータル で構築されたポータルを使用する方法について説明します。

構成



ポータルを計画し構成します。

ウィジェットの開発

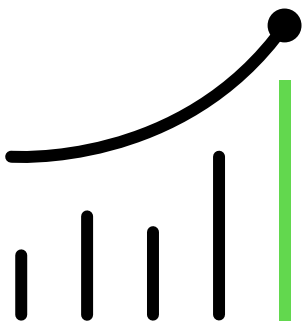


AngularJS、Bootstrap、および ServiceNow API を使用してカスタムウィジェットを開発します。

SEOの改善

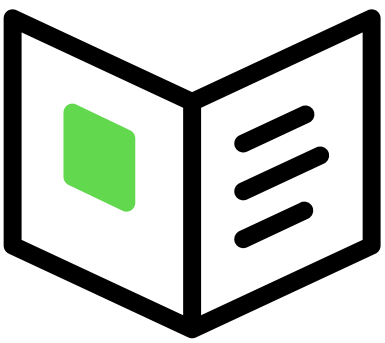
外部検索エンジンがページをインデックス付けしてランク付けする方法を改善することで、公開ポータルページを見つけやすくします。

分析



ポータルを最適化するためのインサイトを取得します。

参照



プロパティ、SCSS 変数などの詳細を取得します。

自動翻訳

トラブルシューティングとサポート

- Yokohamaの新機能と変更点の詳細については、サービスポータル リリースノート を参照してください。
- Now Platform コミュニティフォーラムで質問や回答をする

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

サービスポータル の探索

ベースシステムポータルを適応させる場合でも、カスタムポータルを開発する場合でも、従業員や顧客の生産性と満足度を向上させるセルフサービスポータルを提供するのに役立つ利用可能な機能の詳細を確認してください。

メリット

メリット	機能	ロール
使いやすいモジュール式 UI を使用して、魅力的でモバイル対応のユーザーエクスペリエンスを備えたセルフサービスポータルをすばやく作成します。	• Service Portal Designer • ブランディングとスタイル • ウィジェット	開発者
リソースへのシンプルで即時のアクセスを提供することで、セルフサービスでユーザーを支援し、問題を回避し、ユーザーの生産性と満足度を向上させます。	• サービスカタログ • ナレッジベース • エージェントチャット	アドミニストレーター
強力なコンシューマーグレードの検索エクスペリエンスでユーザーが探しているものにつなぎます。	AI 検索	アドミニストレーター
外部検索エンジンが公開ポータルページのインデックス作成とランク付けを改善して、見つけやすくします。	検索エンジン最適化	アドミニストレーター
メトリクスとインタラクションを監視して、ポータルのユーザーエクスペリエンスをよりよく理解し、改善方法を特定します。	User Experience Analytics (ユーザーエクスペリエンスアナリティクス)	アドミニストレーター
ポータルにアクセスするユーザーとユーザーが表示できる内容を制御します。	セキュリティ	アドミニストレーター

サービス ポータルについて

サービスポータル は、プラットフォーム用のアプリケーション ポータルとダッシュボードをすばやく簡単に構築するための、モジュール式のユーザー インターフェイス フレームワークを提供します。開発者および技術者以外の管理者が魅力的なユーザー エクスペリエンスを作成して、重要な社内アプリケーションの採用を社員に促すことに役立ちます。

サービスポータル の使用方法

サービスポータル はプラットフォーム UI に組み込まれているアプリケーションですが、ユーザー向けのビジュアル層が組み込まれており、設定のほとんどをここで行うことができます。アプリケーションナビゲーターで、次に移動します: サービスポータル > **Service Portal** の構成 をクリックして設定ページを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータルの設定ページでは、ポータルのあらゆる部分とそれらの連携の仕組みを、独自の直感的な方法で確認することができます。ユーザーは設定ページで、ポータルの設定を行いながらリアルタイムのプレビューを利用できます。設定ホームページにある個々のタイルを使用して、ポータルのさまざまなコンポーネントを組み立てていきます。

サービスポータルの設定にプラットフォームのレイアウトの方を希望する場合でも、プラットフォーム UI 内でポータル コンポーネントを作成するオプションを選択できます。2 つのオプションは関連しています。サービスポータルの設定ページで作成したものはすべて、プラットフォーム UI のテーブルにも表示されます。

サービスポータル を使用できるユーザー

ユーザーはそのタイプに応じてポータルの設定を実行できます。

- コーディングの経験や知識が少ないユーザー：プラットフォーム UI のコーディングの経験や知識が少ないユーザーでも、サービスポータルの設定が行えます。
- ServiceNowのエキスパート：ServiceNow プラットフォームに詳しいユーザーは、ポータルの作成、URL リダイレクトの設定、およびポータルのすべてのコンポーネントのテーブルでの表示を実行できます。ポータル設定のほとんどはサービスポータルの設定ページで行いますが、場合によっては、サービスポータルの管理者がプラットフォーム内で直接、追加の設定を行う必要があります。
- 開発者：高度なカスタマイズと新しいウィジェットの作成は、開発者または AngularJS や Twitter Bootstrap に詳しいユーザーが担うタスクです。

どの場合でも、ポータルの設定を行うユーザーは **admin** または **sp_admin** ロールを持っている必要があります。

基本的な概念

ポータルを構成している次のすべてのコンポーネントについて、基本的な知識が必要になります。

- テーマ：テーマはポータル全体の外観と使用感を定義するものですが、他のスタイル設定で上書きすることができます。
- ページ：ページは、ポータルのコンテンツをどこにどのような方法で格納するのかを制御します。ページとポータル レコードとの間には特に関係は定義されていません。これらは単に存在するだけです。
- ウィジェット：サービスポータル内のコンポーネントのことをウィジェットと呼びます。HTML テンプレート、CSS、クライアント スクリプト、サーバー スクリプト、および JavaScript の依存関係を使用して、ウィジェットの機能を定義することができます。AngularJS の観点から見た場合、ウィジェットは基本的には Angular ディレクティブのスーパーセットです。
- サービス ポータルのデータのほとんどは、システム全体のさまざまな場所で管理されます。

  たとえば、ナレッジ ポータルを構築する場合、データはサービス ポータルに存在しますが、ナレッジ記事はナレッジ アプリケーションで作成および管理します。他のタイプのコンテンツを利用する場合も同様です。サービスポータルで操作するデータがどのテーブルにあり、どのテーブルによって制御されるのかを、時間をかけて理解してください。

事前準備

サービスポータル を設定する前に、次の点を考慮してください。

- 誰のためになぜサイトを構築していますか？
- サイトにはどのような情報を含めますか？
- ユーザーにとってどのようなモバイル エクスペリエンスにしたいですか？
- ポータルでどのプラットフォーム アプリケーションを使用する予定ですか？

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事やカタログ アイテムなど、プラットフォームの一部をポータルのコンテンツとして使用できます。

たとえば、ナレッジポータルを構築する場合、コンテンツはサービスポータル に表示されますが、ナレッジ記事はナレッジ アプリケーションで作成され、管理されます。他のタイプのコンテンツを利用する場合も同様です。時間を取ってデータのテーブル構造を理解してコンテンツに慣れ親しむことが重要です。

- サービス カタログはどの程度カスタマイズされていますか？カタログ クライアント スクリプトと UI ポリシーは、モバイル GlideForm API を使用する場合、サービスポータル でのみ機能するため、変更を加える必要があることがあります。

その他のリソース

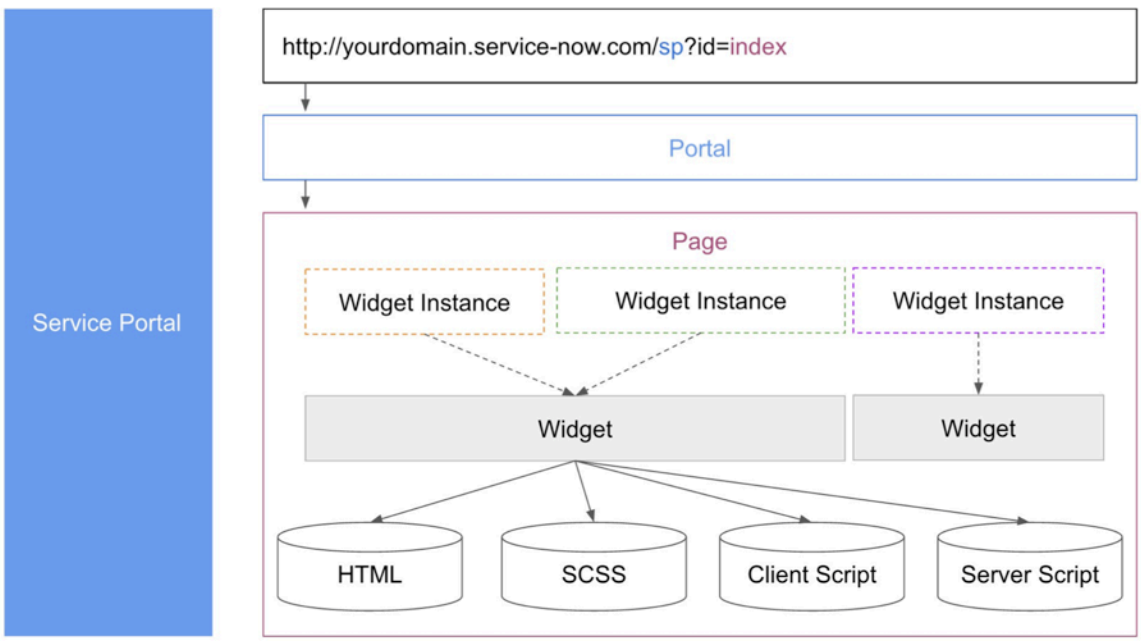
サービスポータル は、いくつかの既知のテクノロジーを利用して構築されています。次の Web サイトをリソースとして活用し、ポータルの理解と設定に役立ててください。

- Twitter Bootstrap
- CSS 3 Flexbox
- AngularJS

サービス ポータルの基本的な概念

サービスポータル は、フレームワークとポータルという 2 つの部分で構成されています。フレームワークは、1 組の API、Angular サービス、ディレクティブ、およびポータルの構築に役立つツールで構成されています。ポータルは、ページ ID によってリンクされたページのグループです。

サービスポータル の概要図



URL を入力すると、フレームワークによって、サフィックスが使用されて該当するポータルが選択され、テーマと設定が決められます。次に、URL で ID を指定しない限り、設定済みのデフォルトのポータル ホームページがロードされます。

ページに追加されたウィジェットはそれぞれ、独自のインスタンスになります。ウィジェット インスタンスは、基本的にはページ内のウィジェットのアプリケーションです。ウィジェットは再利用可能で、さまざまなページに表示して、異なる動作を実行できます。そのため、ページ上のウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

のことを「ウィジェット インスタンス」と呼びます。ページには、ウィジェットによって表現されるコンテンツが読み込まれます。

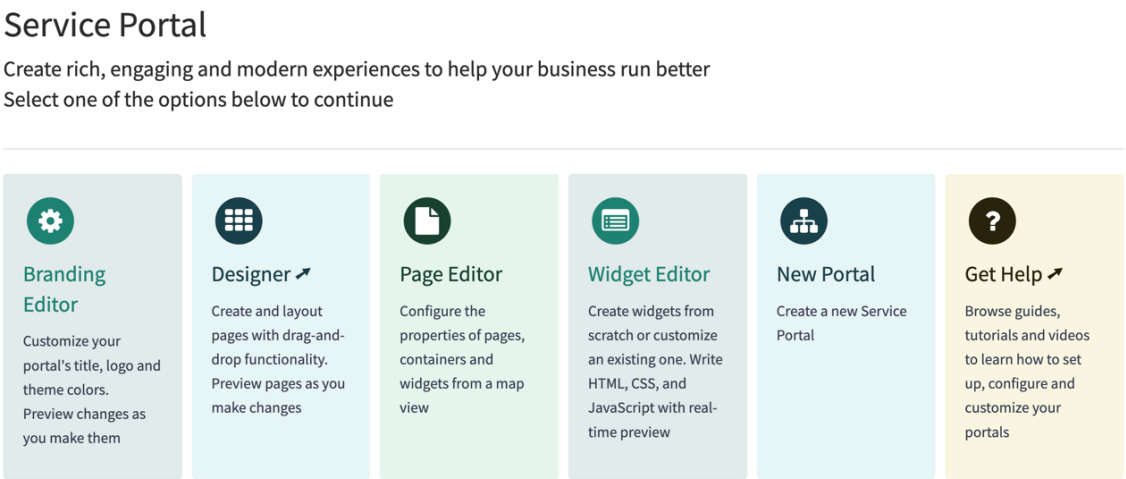
ウィジェット インスタンスのロジックは、ベース ウィジェット テンプレート、クライアント スクリプト、サーバー スクリプト、およびウィジェットによっては CSS から取得されます。

サービス ポータル設定ページ

ほとんどの サービスポータル 設定は サービスポータル 設定ページのランディング ページからアクセスできます。

インスタンスで、次の場所に移動して サービスポータル 設定ページにアクセスします サービスポータル > サービスポータル設定. ブラウザーの新しいタブでサービス ポータル設定ページが開きます。

サービス ポータル設定ページ



sp_config で URL を追加することで、設定ページにアクセスすることもできます。例：`https://<instance name>.service-now.com/sp_config`。

各オプションを サービスポータル 設定ページで使用して、ポータルのさまざまな部分を設定します。

URL による サービスポータル でのページナビゲーション

URL を使用して サービスポータル のポータルまたはページに移動できます。

サービスポータル URL の構造は次のとおりです。

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&lang=<language>&<page parameters>
```

要素	説明
インスタンス	各インスタンスの一意で安全な Web アドレスです。デフォルトのフォーマットは `https://<instance name>.service-now.com` です。
ポータルサフィックス	ポータル用に設定されたサフィックス。例：`/sp`。
ゲスト言語	ポータル言語の言語 ID。たとえば、スペイン語の場合は `es` です。言語がアクティブで、ページにアクセスするユーザーがゲストユーザーである場合、ページは指定された言語で返されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要素	説明
キーワード	検索エンジン最適化 (SEO) と公開ページのクリックスルー率を向上させる、人間が判読できるキーワード。人間が判読できる URL は、公開ページと非公開ページのページで想定される内容をユーザーが理解するのにも役立ちます。例: `https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007`。 詳細については、「ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加」を参照してください。
ID	ポータルフレーム内で移動するページの ID。例：`?id=index`。
language	ポータル言語の言語 ID。たとえば、スペイン語の場合は `lang=es` です。言語がアクティブで、ページにアクセスするユーザーがゲストユーザーまたは言語設定のない認証ユーザーである場合、ページは要求された言語で返されます。
ページ パラメーター	一部のページでは、レコード (テーブル、sys_id) を検索して動的コンテンツを読み込むために、追加のパラメーターが必要です。ウィジェットのサーバースクリプトで `$sp.getParameter` 呼び出しを見つけて、ウィジェットが使用するパラメーターを確認します。このメソッドの詳細については、「GlideSPScriptable - スコープ指定」を参照してください。 必要なときにこれらの追加パラメーターを含めないと、「`You are not authorized or record is not valid`」というエラーメッセージが表示されることがあります。

たとえば、スペイン語の サービスポータル の公開ナレッジベースページの URL は、`https://<instance>/sp/es/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article&sys_id=KB0000007` のようになります。

注: ナレッジ管理 - サービスポータル (com.snc.knowledge_serviceportal) プラグインで記事のバージョニングを使用する場合は、記事のバージョン番号を URL に追加して、ベースシステムまたはナレッジポータルでナレッジ記事を開く必要があります。たとえば、URL `https://<instance>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005` を使用して記事にアクセスする代わりに、記事のバージョン番号 (`https://<instance>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0` を含める必要があります。詳細については、「記事のバージョニング」を参照してください。

ページ ID の参照

ウィジェットおよびウィジェットインスタンスオプションは、ページ ID を使用して サービスポータル ページを参照します。たとえば、ウィジェット HTML テンプレート内の sc_home ページへのリンクは、次のように表示されます。

```
<div><a href="?id=sc_home">${Order something...}</a></div>
```

コンテンツ管理と サービスポータル

サービスポータル は、洗練されたユーザー エクスペリエンスが特徴のコンテンツ管理システム (CMS) の代替となる魅力的なポータルです。CMS やプラットフォーム UI の機能を複製したものではありません。CMS によって体験を洗練するにあたり、特に CMS の導入に複雑かつカスタマイズされたサービスポータルフォームが含まれている場合は、サービスカタログへの移行に時間が掛かる場合があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

サービスポータル と既存の CMS サイトとの互換性

ServiceNow では、現在のリリースと今後のリリースで引き続き CMS がサポートされます。既存の CMS サイトがある場合、使用中のインスタンスでサービスポータルをアクティブ化しても、CMS とサービスポータルは別々のアプリケーションであるため、CMS サイトは引き続き正常に機能します。

サービスポータルと CMS の違い

サービスポータル は、よりモダンなテクノロジーに基づいた CMS に替わる選択肢です。主な違いは次のとおりです。

基礎となるテクノロジー

CMS では、あまり使用されていない Jelly というテクノロジーを使用しています。一方サービスポータルではAngularJS 、サーバー側 JavaScript、HTML、CSS を使用しています。Jelly を使用するスクリプトはすべて、サービスポータルでは機能しません。サービスポータルでウィジェットを作成するには AngularJS の知識が必要です。

ビジュアル階層

CMS で使用する iFrame は操作が難しくスタイル指定も制限されていて、アップグレードの問題が頻繁に発生します。一方、サービスポータル はプラットフォーム上の他のテーブルのデータにアクセスする自己完結型のアプリケーションです。そのため、スタイルとレスポンシブルなデザインをきめ細かく制御できます。

モバイル ファースト (モバイル優先)

CMS とは異なり、サービスポータルはモバイル環境向けに最適化されています。このため、サービスポータルの環境には次のことが当てはまります。

- サービスポータルで使用するスクリプトではすべて、モバイル環境でサポートされている API のみを使用できます。たとえば、サービスカタログ クライアント スクリプトで使用している一部の API がサポートされていない可能性があります。サポートされている API のリストについては、「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。
- サービスポータル のフォームは最大 2 列をサポートしています。その結果、コンテナーや変数セットを使用するカタログ アイテムやレコード プロデューサーなど、高度にカスタマイズされたサービスカタログのフォームについては、2 列のレイアウトで動作するように簡素化する必要があります。

サービスポータルに移行する場合は、次のリソースを確認してください: モバイルクライアント GlideForm (g フォーム) のスクリプティングと移行 。

サービスポータルにおける CMS のコア コンポーネントの構成について理解するには、次の表を参照してください。

CMS およびサービス ポータルのコンポーネント

CMS のコンポーネント	サービスポータル の同等のコンポーネント
コンテンツ サイト	ポータル
コンテンツ ページ	ページ
コンテンツタイプ	コンテンツ タイプにより、テーブルがコンテンツ ページにリンクされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS およびサービス ポータルのコンポーネント (続く)

CMS のコンポーネント	サービスポータル の同等のコンポーネント
	サービスポータルでは、コンテンツ タイプは不要になりました。レコード データのクエリーと表示にはベース システム ウィジェットを使用します。ウィジェットはサービスポータルの任意の数のページに追加することができます。 詳細： ポータルウィジェットの使用
レイアウトとドロップゾーン	サービスポータルでは、ページはコンテナー、行、および列で構成されます。 「ページ」を参照してください。
コンテンツ ブロック	コンテンツ ブロックは、再利用可能なコンテンツ要素です。 サービスポータルでは、コンテンツ ブロックはウィジェットに置き換えられています。 詳細： ポータルウィジェットの使用
サービスカタログ	サービスカタログのページは、サービスポータルで SC カタログ アイテム ウィジェットを使用してレンダリングされます。このため、サービスカタログのカタログ アイテムやレコード プロデューサーなどのフォームは、CMS の実装とサービスポータルとの間で共有されます。高度にカスタマイズしたサービスカタログがある場合は、状況に応じて、サービスカタログのアイテムやクライアント スクリプトについて、サービスポータルで想定どおりにレンダリングされるように時間をかけて簡素化する必要があります。 詳細： サービスカタログ サービス ポータルのサービス カタログ フォーム サービスポータル
テーマ	テーマ
CSS	CSS

CMS とサービスカタログのカスタマイズ

サービスポータル には、一般的なユース ケースに対応してレコード データを表示するためのベース システム ウィジェットが付属しています。CMS からサービスポータルに直接する移行ためのパスはありませんが、カタログ アイテムやナレッジ記事などの一部のアイテムについては、特に何もしなくてもサービスポータルで想定どおりにレンダリングされる場合があります。

ただし、サービスポータルはモバイル環境でサポートされているため、場合によっては、カスタマイズしたフォームやスクリプトに変更を加える必要があります。こうした方法によって、アイテムがモバイル デバイス上で適切に表示され、提供されるユーザー エクスペリエンスが向上します。場合によっては、サービスポータルに移行する前に次のことが必要になります。

- サポートされているモバイル API やグローバル オブジェクトを使用するために、CMS/サービスカタログで使用しているクライアント スクリプトをリファクターリングします。サポートされている API のリストについては、「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- UI マクロやその他のサポートされていないスクリプトの代わりとなるウィジェットを作成します。カタログ アイテム フォームで UI マクロを使用していてフォーム上で値を参照している場合は、代わりに回避策として「サービスカタログ フォームのスクリプトをウィジェットに置き換える」を使用できます。
- サービスカタログで使用している複雑なフォームを、サービスポータルの 2 列のフォーム レイアウトに合うように簡素化します。
- 必要とする機能がどのリリースでサポートされているかを考慮します。移行の前にインスタンスをアップグレードして、必要なベース システム機能があるかどうかを確認することができます。

CMS からサービスポータルへの移行

CMS に含まれている複雑なフォームやカスタマイズが、サービスポータルで想定どおりにレンダリングされない場合があります。本ガイドをご利用の上、CMS の適切な設定方法と サービスカタログの導入による サービスポータル 利用のための設定、および変更によるユーザーへの影響を確認してください。

CMS からサービスポータルへの移行を検討する場合は、移行がモバイル環境に与える影響について必ず理解してください。モバイルクライアントの GlideForm (g フォーム) のスクリプティングと移行 を確認します。

注: CMS ユーザーの サービスポータル へのリダイレクトについては、Now Support ナレッジベースの 「How to automatically redirect users who navigate to any CMS pages to Service Portal [KB0722455] (CMS ページにアクセスしたユーザーを Service Portal に自動的にリダイレクトする方法) [KB0722455]」 記事を参照してください。

サポートのレベルと移行のアクション

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
データ ルックアップ	データ ルックアップのクライアント側コンポーネントは、サービスポータルではサポートされていません。ただし、サービスポータルでのレコードの送信時または更新時には、データ ルックアップがプラットフォームで適用されます。	データ ルックアップはサービスポータルでは適用されませんが、レコードはサービスポータルでの送信時または更新時にプラットフォーム UI で想定どおりに更新されます。CMS をリクエスターのみで使用する場合は、この制限が実装に影響を及ぼさない可能性があります。
コンテンツブロック	コンテンツブロックでは Jelly が利用されているため、サービスポータルではサポートされていません 。	サービスポータルでは、コンテンツ ブロックはウィジェットに置き換えられています。ウィジェットは、レコード データのクエリー、レコードの表示と更新、ユーザー入力の収集ができる、高度にカスタマイズ可能なコンポーネントです。 通常は、ベースシステムウィジェットでほとんどのユースケースに対処できます。CMS のページにコンテンツ ブロックを追加するのと同じように、サービスポータル デザイナーを使用してページにウィジェットを追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
UI マクロ	UI マクロでは Jelly が利用されているため、サービスポータルではサポートされていません。	• サービスポータルでは、UI マクロの代わりにウィジェットを使用できます。通常は、ベースシステムウィジェットでほとんどのユースケースに対処できますが、カスタムソリューションの場合は AngularJS を使用して新しいウィジェットを開発できます。 • サービスカタログ フォームの実装に含まれている UI マクロからフォーム内の他のフィールドや変数を参照している場合は、サービスカタログの変数の内側にウィジェットを埋め込むことができます。詳細： サービスカタログ フォームのスクリプトをウィジェットに置き換える
UI アクション	サーバー側の UI アクションはすべてサービスポータルでサポートされています。ただし、`setRedirectURL()` 操作は無視されます。これは、サービスポータルのフォームではプラットフォームとは異なる方法でリダイレクトが処理されるためです。 フォーム ウィジェットでは、「クライアント」としてマークされた UI アクションはすべて無視されます。	• UI アクションをリファクターリングして、`setRedirectURL()` 操作を削除します。 • UI アクションがクライアントとしてマークされていないことを確認します。
カタログ クライアント スクリプト	UI タイプ オプション [モバイル/サービス ポータル] および [すべて] のみサポートされています。UI タイプ [デスクトップ] はサービスポータルではサポートされていません。サポートされている API のリストについては、「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。	• スクリプトを更新して、サポートされていないクライアント API を削除します。 • スクリプトの UI タイプが [モバイル/サービス ポータル] または [すべて] に設定されていることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
	注: 同期 JavaScript 呼び出しはサービスポータルではサポートされておらず、非同期呼び出しに置き換える必要があります。たとえば、GlideAjax クラスの `getXMLWait()` メソッドはサービスポータルではサポートされていません。代わりに、サポートされている次のいずれかの非同期メソッドを使用します。 • `getXML(Function callback)` • `getXMLAnswer(Function callback)` GlideAjax の詳細については、「GlideAjax」を参照してください。 モバイル環境で機能するように CMS を更新した場合の影響を理解するには、モバイルクライアント GlideForm (g フォーム) のスクリプティングと移行 を確認してください。	
UI ポリシー	スクリプト化された UI ポリシーでは、サービスポータルでサポートされている API のみ使用できます。サポートされている API のリストについては、「サービス ポータルおよびクライアントスクリプト」を参照してください。	スクリプトを更新して、サポートされていないクライアント API を削除します。
サービスカタログ の変数	サービスカタログの変数は、次の例外を除いてサービスポータルでサポートされています。 • UI マクロと UI ページの変数タイプはサポートされていません。 • 変数の検証スクリプトはサポートされていません。サポートされている検証タイプは次のとおりです。 ◦ 変数フォームの必須フィールド。 ◦ 読み取り専用変数。 ◦ 変数フォームの [可用性] タブにあるすべてのフィールド。 • デフォルトの変数サイズはサポートされていません。 • ヘルプ テキストの展開と折りたたみはサポートされていません。変数フォー	• ウィジェットをカタログ アイテム フォームに埋め込む場合は、UI マクロ変数タイプを使用できます。詳細：サービスカタログ フォームのスクリプトをウィジェットに置き換える • 変数を注釈で使用する場合は、必ずサービスポータルでカタログ アイテムをテストして、ヘルプ テキストが想定どおりに表示されることを確認します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
	ムの [注釈] タブで定義された [ヘルプテキスト] フィールドと [説明] フィールドは常に展開されます。ヘルプ タグは表示されません。 • リスト コレクター変数は、サービスポータルではスラッシュバケットとしてではなく選択リストとして表示されます。	
注文ガイド	サービスポータルの注文ガイドでは注文ガイド ウィジェットが使用されます。	大規模な注文ガイドは、サービスポータルでパフォーマンスの問題を起こす可能性があります。大規模なガイドを使用する場合は、次の操作を実行できます。 • 複数の注文ガイドに分割します。 • 注文ガイドで使用する変数を簡素化します。 • 一時的な解決策として、iFrame を使用してサービスカタログのアイテムをレンダリングできます。「サービスカタログ サービス ポータルのサービスカタログ フォーム サービスポータル」を参照してください。
レコード プロデューサー	サービスポータルでレコード プロデューサーを使用する場合、次の違いがあります。 • レコード プロデューサーでのカタログアイテムのソート順は無視されます。 • レコード プロデューサーからレコードが送信される際、日付値はタイムゾーンに従いません。	サービスポータルで使用するすべてのレコード プロデューサーをテストして、想定どおりに動作することを確認します。
ログイン シナリオとリダイレクト	CMS では、ログイン シナリオの定義に CMSEntryPage スクリプトインクルードを使用していました。サービスポータルでは代わりに、SPEntryPage スクリプトインクルードと関連するシステム プロパティを使用してログイン シナリオを定義します。リダイレクトはサービスポータルではサポートされていません。	サービスポータルでは、SPEntryPage スクリプトインクルードを変更し、システム プロパティを設定して、ログイン動作を定義します。 詳細については、「シングル サインオン、ログイン、および URL リダイレクト」を参照してください。
サービスカタログ フォーム	サービスカタログ フォーム (カタログアイテムやレコード プロデューサーなど) は、ウィジェット内では 2 列のレイアウトでレンダリングされます。複雑なフォームは想定どおりに表示されない場合があります。	• 複雑なフォームをサービスカタログで簡素化します。 • 一時的な解決策として、iFrame を使用してサービスカタログのアイテムをレンダリングできます。「サービスカ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

CMS のコンポーネント	サービスポータル でのサポート	可能な移行アクション
	• トップレベル コンテナーの設定のみが優先されます。トップレベル コンテナー内に他のコンテナーがある場合、それらは 1 列としてレンダリングされます。これらの追加のコンテナー内にコンテナー分割やネストされたコンテナーがある場合、それらは 1 列としてレンダリングされます。トップレベル コンテナーは他のどのコンテナーの子でもありません。 • サービスポータルで許される列の最大数は 2 列です。2 列を超えるフォームが実装に含まれている場合、フィールドはサービスポータルで 2 列に再編成されます。 • 変数セットはコンテナーとして扱われます。上記の規則はすべて、変数セットだけでなく変数セット内のコンテナーにも適用されます。 • デフォルトの変数サイズはサービスポータルではサポートされていません。	タログ サービス ポータルのサービス カタログ フォーム サービスポータル」を参照してください。
買い物かご	サービスポータルには、ベース システムの買い物かごウィジェットが組み込まれています。	買い物かごウィジェットを使用します。

サービスポータルの構成

従業員または顧客向けのセルフサービスポータルを計画および設定します。

構成の概要

次のリストは、ポータルの構成を開始するためのワークフローの概要です。ただし、これらの手順を別の順序で実行することが推奨されるユースケースもあります。

1. サービスポータルのアップグレード

   以前のリリースからアップグレードした場合は、 サービスポータルの新機能または更新された機能を利用するために、追加のタスクを実行することが必要になる場合があります。

2. 新しいポータルを作成するか、ベースシステムポータルを更新します

   ポータルは、サイトのコンテンツへの参照をすべて格納するエンジンです。ポータル レコードは、サイトだけでなく、ナレッジ ベース、カタログ、ホームページなどの項目の URL 拡張子を定義します。ポータル レコードを使用して、ヘッダー メニューとポータルの自社用カスタム設定を定義することもできます。ニーズに合わせて、新しいポータルを作成したり、既存のベースシステムポータルを更新したりすることができます。

3. ポータルの自社用カスタム設定

   自社用カスタム設定エディターを使用すると、リアルタイム更新のビューでポータルのスタイルとテーマを設定できます。ボタンをクリックすると、ポータルがどのようにユーザーに表示される

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

かを確認できます。より高度なユーザーには、ポータルテーマ用の CSS スタイルシートを作成するオプションがあります。ただし、ブランディングエディターが提供するリアルタイム更新は利用されません。自社用カスタム設定エディターやポータルの特定のコンポーネント (ウィジェットやページ コンテナーなど) に行われた変更は、テーマに行われたカスタマイズを上書きします。ブランディングエディターで提供できる以上のカスタマイズが必要な場合は、「ポータル テーマを作成する」を参照してください。

4. 新しいページを作成するか、ベースシステムページを更新してウィジェットを構成します

   ページはエンドユーザーエクスペリエンスの中心です。ページ定義はコンテンツのレイアウトを制御するだけでなく、ユーザーの操作性を作成します。また、ページはユーザー エクスペリエンスの重要な要素であるモバイルの応答性を定義するためにも役立ちます。既存のベースシステムページを例として使用して独自に作成するか、新しいページを新規に作成します。

   ウィジェットは、ページのコンテンツを定義するものです。サービスポータル に用意されているベースシステムウィジェットを使用して、ページの構成を開始できます。

5. ポータルで検索の構成

   検索データは、検索ページのウィジェット内に表示されます。ポータルからデータを検索可能にするには、インスタンス内の単一のテーブル、複数のテーブル、または外部サイトからデータをフェッチする検索ソースを作成します。AI 検索インテリジェントなクエリ機能を活用して、必要な回答をすばやく見つけられるようにします。

6. ポータルへのアクセスを管理

   ページを公開する、ユーザーログインとシングルサインオンを構成する、ロールによるページアクセスを制限する、またはマルチファクター認証を有効にすることで、ポータルにアクセスできるユーザーを管理します。ページやウィジェットなどへのアクセスに高度なユーザー基準を使用することもできます。

Example: 共通ポータル構成

ポータルの一般的な構成例については、このビデオを参照してください。 ポータルでのリダイレクト、ランディングページのブランディング、および言語選択の構成について説明します。

サービスポータル のアップグレード

以前のリリースから ServiceNow インスタンスをアップグレードした後、 サービスポータルの新機能または更新された機能を利用するために、追加のタスクを実行することが必要になる場合があります。

サービスポータルの最新機能を使用するために実装する変更については、このセクションのトピックを参照してください。

アップグレード時の [ナレッジ記事ビュー] ページの有効化

以前のリリースからアップグレードする場合は、[ナレッジ記事ビュー] ページルートマップを有効にすることにより、最新の記事ビュー機能を活用できます。新しい機能には、記事のバージョニングと、記事のフィードバックでのリンクと画像の使用が含まれます。新しいインスタンスではこのマップはデフォルトで有効になっており、システムにあるすべてのポータルに適用されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[ナレッジ記事の表示] ページのルートマップは、**kb_article** ページを **kb_article_view** ページにルーティングします。デフォルトでは、公開ロールを持つユーザーは **kb_article_view** ページにアクセスできません。ただし、管理者はこの動作を変更できます。詳細については、「外部または公開ユー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ザーがナレッジ管理サービスポータルからナレッジ記事を表示できるようにする」を参照してください。

[ナレッジ記事ビュー] ページのルートマップを有効にすると、以下を実行できます。

- ナレッジ記事へのコメント
- Word 文書のインポートによる記事バージョンの作成
- 管理ドキュメントからのナレッジ記事のバージョンの作成

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページルートマップ.
2. [ナレッジ記事ビュー] レコードを開きます。
3. [アクティブ] を選択します。
4. [更新] をクリックします。

タスクの結果

エンドユーザーは、**kb_article_view** ページを使用して サービスポータル のナレッジ記事を表示します。

サービスポータル 検証スクリプトの有効化

検証スクリプトを使用して特定のフィールド タイプのユーザー入力を検証します。新しいインスタンスでは、サービスポータルに XML、スクリプト、スクリプト (平文)、メール、およびバージョン検証スクリプトがデフォルトで含まれています。以前のリリースからアップグレードする場合、モバイルとサービスポータルバージョンはデフォルトで有効ではありません。サービスポータルのユーザー入力を検証するには、検証スクリプトのモバイルとサービスポータルバージョンをアクティブ化する必要があります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスポータル では、**[UI** タイプ] フィールドを [すべて] または [モバイル/サービスポータル] に設定する必要があります。[デスクトップ] であるとマークされたクライアントスクリプトは、サービスポータルでサポートされていない従来の API に依存しています。スクリプトに [モバイル/サービスポータル] または [すべて] とフラグを付ける前に、サポートされているクライアントサイド API のみを使用していることを確認してください。。「サポートされているクライアント スクリプトの種類と API」を参照してください。

> **注:** [UI タイプ] を [モバイル/サービスポータル] から [すべて] に変更するには、インスタンスからデスクトップバージョンを削除して、競合するスクリプトをアクティブ化しないようにします。デスクトップバージョンを削除する前に、変更を元に戻す必要がある場合に備えてバックアップを作成してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > 妥当性検証スクリプト.
2. サービスポータル で使用するモバイル/ サービスポータル バージョンの検証スクリプトを開きます。
3. [アクティブ] フラグをクリックして検証スクリプトを有効にします。
4. オプション: [UI タイプ] を [すべて] に設定し、デスクトップ、モバイル、および サービスポータル 環境で検証スクリプトを使用します。
   競合する検証スクリプトを有効にしないようにするために、最初にデスクトップ バージョンのスクリプトを削除する必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 置き換えるデスクトップ バージョンの検証スクリプトに移動します。
デスクトップ バージョンの **[UI** タイプ] フィールドは [デスクトップ] に設定されています。

b. レコードを開きます。

c. ヘッダーメニューを右クリックし、 エクスポート > **XML** (このレコード) をクリックして、レコードのバックアップを作成します。

d. エクスポートが完了したら、[削除] をクリックして選択を確定します。

e. 前の手順で [アクティブ] に設定された検証スクリプトに戻り、**[UI** タイプ] を [すべて] に変更します。

タスクの結果
サービスポータル とモバイルの環境の指定されたフィールド タイプへのユーザー入力が正しいフォーマットに対して検証されます。たとえば、サービスポータル で使用するためにメール検証スクリプトを有効にした場合は、[メール] フィールドへの無効なユーザー入力によってエラーが生じ、ブラウザーでフォームを送信できなくなります。

注: デスクトップ ブラウザーでは、レコードを送信すると、フィールドが検証されます。モバイル ブラウザーでは、フィールドから離れた場所に移動すると、そのフィールドが検証されます。

ポータルの作成

ユーザーが会社のリソースを参照、記事を検索、ヘルプを得るためのポータルを作成します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータルをクリックし、[新規] をクリックします。
2. フォームのフィールドに入力します。

プロパティ	説明
タイトル	ポータルを定義する名前。ブラウザーヘッダーとブックマークでは、タイトルは <ページタイトル> – <ポータルタイトル> として表示されます。
URL サフィックス	ポータルにアクセスするときにインスタンス URL に追加されて表示される値。たとえば、`sp` を使用すると、そのポータルのインスタンス URL は <インスタンス名>`.service-now.com/sp` のようになります。この値が一意であり、他のポータルと同じでないことを確認してください。 注: ポータルページに移動するときにエラーが発生しないように、URL には予約語を使用しないでください。`ポータル`や `cms` などの単語は使用しないでください。また JavaScript の protected 用語も使用しないでください。
ホームページ	サインイン後にユーザーに最初に表示されるページです。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	説明
KB ホームページ	ユーザーがナレッジベースにアクセスしたときに表示されるカスタムホームページ。
ログインページ	ユーザーを認証するカスタムページ。
ロゴ	ページ ヘッダーに表示されるロゴです。ロゴを 自社用カスタム設定エディタ に設定することもできます。
アイコン	ポータルのアドレスバーに表示されるアイコン。作成する各ポータルには、異なるアイコンを割り当てることができます。
デフォルト	メインポータルとして使用するポータル。
アプリケーション	ポータルのアプリケーションスコープ。このフィールドは編集不可能で、デフォルトで [グローバル] です。
404 ページ	ページが正しく読み込まれないときに常にユーザーに表示されるデフォルトのページ。システムプロパティ *glide.service_portal.default_404_page* を使用してデフォルトの 404 ページを定義することもできます。
カタログホームページ	サービスカタログ を表示するカスタムページ。
カタログカテゴリホームページ	ポータルにカタログカテゴリを表示するページ。
メイン メニュー	ヘッダーに表示されるメニュー [sp_instance_menu] テーブルを備えた、インスタンス内のメニューへの参照。
テーマ	ポータルのスタイルとブランディングを定義するテーマ [sp_theme] テーブルのテーマを参照します。テーマはスタイル構成の最低レベルです。自社用カスタム設定エディタまたは特定のポータルコンポーネント (ウィジェットやコンテナ CSS など) に行われたすべての変更によってこれらのスタイルが上書きされます。
非アクティブ	ユーザーがアクセスする必要がなくなったポータルへのアクセスをオフにし、オプションで別のポータルにリダイレクトします。詳細については、「ポータルの非アクティブ化」を参照してください。

クイックスタート構成	自社用カスタム設定エディタ の構成アイテムを定義するスキーマです。JSON 形式では、ブランディング設定オプションの生成に使用するフィールドとレコードを定義できます。
	`[{`
	`"tagline": {`
	`"table" : "sp_instance",`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明

	"sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4",
	"field" : "title"
	},
	"hero_background": {
	"table" : "sp_container",
	"sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63",
	"field" : "background_image"
	}
	}]

CSS 変数	ポータル固有の Sass 変数です。既存のテーマ変数をここで上書きすることができます。 **注:** [CSS 変数] フィールドを使用して CSS 変数のみを定義します。CSS ルールを定義するには、CSS インクルードを使用します。Madrid リリースの時点で、Sass および LESS を CSS インクルード内で使用できます。
ポータル名を非表示	ページタイトルでポータル名を非表示にするオプション。
右から左に読む言語をサポート	セッション言語がヘブライ語などの右から左に記述する言語である場合に、ポータルの方向をミラーリングするオプション。このオプションを選択すると、必要な CSS が自動的に生成されますが、自動生成された CSS を上書きする、右から左に記述する言語に独自の CSS を指定することもできます。 右から左に記述する言語に独自の CSS を指定するには、「ポータル テーマを作成する」を参照してください。右から左に記述する言語のサポートの詳細については、「ポータルでの右から左に記述する言語のスタイル設定」を参照してください。
お気に入りを有効にする	ポータルで [お気に入り] 機能を有効にするオプション。 ◦ポータルにあるすべてのカタログアイテムと KB 記事のお気に入りアイコン (☆) を表示します。 ◦ポータルヘッダーに [お気に入り] メニューアイテムを表示します。このメニューアイテムでは、クイック参照用にブックマークされたすべてのカタログアイテムまたは KB 記事のリストを表示します。 **注:** ▪ このリストには、お気に入りとして選択された検索可能なカタログアイテムまたは KB 記事のみが表示されます。 ▪ これはサービスポータルにのみ適用されます。他のポータルには、[お気に入り] メニューアイテムをクローンできます。 フォームを構成してこのチェックボックスに追加する必要がある場合があります。
AI Search	
AIS をアクティブ化	ポータルで AI 検索 を有効にするオプション。詳細については、「AI 検索 入力 サービスポータル」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ポータルの検索エクスペリエンス設定を定義します。検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。
検索結果構成	ポータルでの検索結果の表示方法を定義します。検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。

3. フォームを保存します。
4. [ナレッジベース] 関連リストで [編集]、ナレッジベースページに表示するナレッジベースの順に選択します。
   たとえば **[IT]** と **[Instance Security Center]** を選択すると、これらのナレッジベース用に定義された記事カテゴリのみが KB カテゴリウィジェットに表示されます。
5. [カタログ] 関連リストで [編集] をクリックし、ポータルで使用するために sc_catalog テーブルにリストされている 1 つ以上のカタログを選択します。

ポータルへのホームページのアサイン

ポータル レコードを編集して、任意のページをホームページとして指定します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

ポータルが URL サフィックスで参照されると、ポータルはホームページに配置されます。このホームページには、多くの場合 Web サイトの言語でインデックスというラベルが付けられています。ホームページは、ユーザーに表示される主要な情報とアクションを格納するため、おそらくポータルで最も重要なページです。

任意のポータルページをポータルホームページとして使用できます。次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページ をクリックしてページ [sp_page] テーブルを表示します。サービスポータルデザイナーでページを表示または作成するには、「 サービスポータル デザイナーを使用したページの作成と編集」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルを選択します。
3. [ホームページ] フィールドで、ポータルホームページに使用するページを選択し、[更新] を選択します。

デフォルトのエラー ページを割り当てる

システム プロパティを使用して、ポータルのデフォルト 404 エラー ページを作成します。

ポータル フォームを使用してエラー ページをポータルに割り当てることができます。そのフォームを使用してエラー ページを割り当てない場合、システムはブロック崩しゲーム ウィジェットを含むデフォルトの 404 ページを使用します。デフォルトの 404 ページのプロパティ [*glide.service_portal.default_404_page*] を使用して、デフォルトのエラーページを設定します。

ページを作成してから、それをデフォルトのエラー ページとして追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 次のように移動する。 サービスポータル > プロパティ.
2. サービス ポータルのデフォルト **404** ページで、ページ フォームの ID フィールドにあるページ ID を入力します。

ポータル ヘッダー メニューを設定する

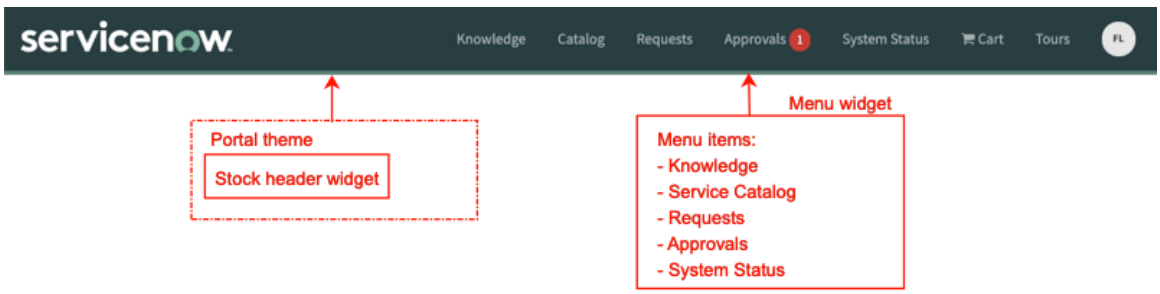
ポータルヘッダーメニューの外観と動作を定義し、ヘッダーに表示するメニューアイテムを割り当てます。ヘッダーメニューは、サービスポータル ユーザーの主要なナビゲーションコントロールの 1 つです。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
メニューを使用してポータルヘッダーを設定するには、いくつかの手順が必要です。

手順
1. ヘッダーを作成し、テーマに追加します。
   ポータルにヘッダーを含むテーマを追加するまで、ヘッダー メニューは表示されません。
2. メニュー項目を含むメイン メニューを作成し、それをポータルに割り当てます。
   メイン メニュー レコードは、ヘッダーに表示されるナビゲーション オプションを割り当てる場所です。たとえば、ポータル内の別のページ (サービス カタログなど) にリンクするメニュー アイテムを追加できます。

タスクの結果
メイン メニューとヘッダーは、テーマとポータルに関連付けられているときにヘッダー メニューを形成します。



ポータルにヘッダーまたはフッターを追加する

テーマを使用して、ポータルにヘッダーまたはフッターを追加します。

始める前に
必要なロール：(admin またはなし)

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. 選択 ポータルテーブル > テーマ をクリックし、ヘッダーまたはフッターを追加するテーマを選択します。
3. ヘッダーまたはフッター フィールドで、ポータルに使用するヘッダーまたはフッターを選択します。
   開始しようとしている場合は、基本システムの在庫ヘッダーまたはサンプル フッター ウィジェットを再利用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. オプション: [固定ヘッダー] または [固定フッター] を選択してヘッダーまたはフッターを 1 か所に固定することで、ユーザーが上下にスクロールしたときにヘッダーまたはフッターがページ上の同じ場所に残ります。
5. ヘッダーの外観を設定するには、サービス ポータル設定ページで、自社用カスタム設定エディタを開きます。
6. [テーマの色] タブで、ナビゲーション バー セクションの色セレクターを使用してヘッダーの色を制御します。

ポータル ヘッダー メニューを作成する

ポータルのヘッダーに表示するメニュー アイテムを含むメニューを作成します。

始める前に

必要なロール：(admin またはなし)

手順

1. サービスポータル設定ページ (サービスポータル > **Service Portal** の構成)、移動先: ポータルテーブル > メニュー付きインスタンス [新規] を選択します。
2. メニュー フォームのフィールドに入力します。

メニュー フィールド

フィールド	説明
タイトル	ヘッダー メニューの名前です。メニューをポータルに関連付けるときにこれを知っている必要があります。
追加オプション、JSON 形式	詳細設定オプションです。たとえば、このフィールドを使用して、ヘッダー メニューの買い物かごを次のコードで有効にします。 `{ "enable_cart": { "displayValue": "true", "value": true } }`
アプリケーション	レコード スコープです。ヘッダー メニュー レコードとソース テーブルには、同じアプリケーション スコープが必要です。
ウィジェット	ヘッダー メニューが基づいているウィジェットです。リストからメニュー タイプのウィジェットを選択します。たとえば、ベース システムウィジェットとして含まれるヘッダー メニュー ウィジェットです。

3. フォームを保存し、関連リストから [メニューアイテム] を選択します。
4. [新規] を選択し、メニュー項目フォームに入力します。

メニュー アイテムのフィールド

フィールド	説明
ラベル	メニューのアイテムに表示される名前です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
親メニュー	このフィールドには、アイテムを追加するメニューの名前が既に含まれています。必要に応じて値を他のメニューに変更することができます。
親メニューアイテム	このフィールドを使用して、他のメニュー アイテム内のメニュー アイテムをネストします。
順番	他のメニュー アイテムに関連してアイテムがメニューに表示される場所を決定する値です。
タイプ	アイテムがリンクするページの種類です。フォームフィールドは、このリストから選択したオプションによって異なります。以下から選択します。 ◦ページ：サービスポータル の別のページにへのリンク ◦URL：外部 Web サイトへのリンク。新しいブラウザータブまたはウィンドウで URL を開くには、**[URL ターゲット]** フィールドに「`_blank`」と入力します。 ◦サービスカタログ：サービスカタログ へのリンク。 ◦カタログカテゴリー：サービスカタログ 内の特定のカタログカテゴリーへのリンク。 ◦カタログアイテム：特定のカタログアイテムへのリンク ◦ナレッジベース：ポータルのデフォルトのナレッジベースとして以前に設定したナレッジベースへのリンク ◦KB トピック：KB トピックページへのリンク ◦KB 記事：番号による KB 記事へのリンク ◦KB カテゴリ：ナレッジ ベース内の特定の KB カテゴリへのリンク ◦フィルター済みリスト：リンク先のページを決定する条件を設定します。 ◦スクリプト化されたリスト：リンク先のページを決定するスクリプトを入力します。
ページ	アイテムがリンクするポータル ページの名前です。このオプションは、メニュー アイテム タイプとして [ページ] を選択した場合に利用可能です。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。たとえば、条件 `gs.hasRole("sp_admin")` は、sp_admin ロールを持つユーザーにメニュー アイテムへのアクセスを制限します。この値を **false** に設定するとメニュー アイテムを非表示にできます。[条件] フィールドで使用する条件の詳細については、「UI アクションの作成」を参照してください。
グリフ	メニュー アイテムの横に表示されるアイコンです。

5. [**Submit** (送信)] を選択します。
6. メニューとメニュー アイテムを作成したら、そのメニューをポータルに追加します。
   a. 次のように移動する。 サービスポータル > ポータルをクリックし、メニューを追加するポータルを開きます。
   b. [メインメニュー] フィールドから参照ルックアップアイコンを選択し、適切なメニューを名前で選択します。
   c. [**Save** (保存)] をクリックする。

次のタスク
作成したメニューをポータルに関連付け、メニューのテーマのヘッダーを作成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ポータルヘッダーでの言語セレクターの有効化

ポータルヘッダーで言語セレクターを有効にすることで、すべてのユーザーが言語設定を選択できるようにします。

始める前に

ポータルユーザーが必要とする言語を有効にし、ポータルヘッダーメニューを設定します。詳細については、「言語を有効にする」と「ポータル ヘッダー メニューを設定する」を参照してください。

必要なロール：admin

このタスクについて

ナレッジ (/kb)、カスタマーサポート (/csm)、カスタマーサービス (/csp) ポータルを除くすべてのポータルでは、言語セレクターが含まれていますが、デフォルトではオフになっています。他のポータルのポータルヘッダーに言語セレクターを表示するには、この手順に従って有効化する必要があります。

ポータルヘッダーの言語セレクターでは、ユーザーが現在選択している言語と、ユーザーが選択できる言語のメニューが表示されます。地域のグループ化が有効になっている場合、言語は設定された地域グループに従って表示されます。言語のグループ化の詳細については、「ポータルで言語を選択するための地域を作成する」参照してください。

手順

1. [すべて] に移動し、ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
2. *`glide.sp.portals.language_selector_enabled`* プロパティを開きます。
3. [値] フィールドに、言語セレクターウィジェットを表示するポータルのsys_IDを入力します。
4. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

言語セレクターは、認証済みユーザーと非認証ユーザーの両方のヘッダーメニューに表示されます。

サービスポータルのカタログの設定

ポータルを複数のカタログに関連付けます。デフォルトでは、サービス ポータルはサービス カタログに関連付けられています。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. [サービス ポータル] レコードをクリックします。
3. ポータルをカタログに関連付けるには、次の手順を実行します。

   a. [カタログ] 関連リストで、[編集] をクリックします。

   b. ポータルに追加する 1 つまたは複数のカタログを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

選択したカタログに関連付けられているカテゴリーとカタログアイテムがサービスポータルに表示されます。

注:

- カタログが選択されていない場合は、要求者がアクセスできるすべてのアクティブなカタログをサービスポータルで利用できます。
- ポータルに関連付けられているカタログに関わらず、アイテムは AI Search の検索ソースで構成されているカタログでのみ検索されます。AI ベースのカタログ検索エクスペリエンスの構成の詳細については、「AI ベースのカタログ検索エクスペリエンスの構成」を参照してください。

4. オプション: カタログのラベルを編集するには、次の手順を実行します。

   a. [メイン メニュー] フィールドで、[レコードを開く] をクリックします。

   b. [メニューアイテム] セクションで [カタログ] レコードをクリックします。

   c. [ラベル] フィールドで、カタログのラベルを指定します。
   カタログ ラベルは、サービス ポータルのメイン メニューに表示されます。

5. **[Update** (更新)] をクリックします。

関連情報

サービスポータルのサービスカタログ

アクセス管理オートメーション

サービスカタログまたはサービスポータルを使用して、アクセス管理要求の実行を自動化します。カタログアイテムとフローは、 Okta、Microsoft Entra ID (旧称 Microsoft Azure AD)、および Microsoft Active Directory の要求をサポートしています。

ストアでアプリを要求する

ServiceNow Store Web サイトにアクセスして、利用可能なすべてのアプリを表示し、要求をストアに送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのこれまでのリリースノート情報については、「ServiceNow Store のバージョン履歴リリースノート」を参照してください。

アプリケーションバージョン

アクセス管理オートメーション v2.1.0 が最新バージョンです。

カタログアイテムとフロー

アクセス管理オートメーション アプリケーションは、タスクを自動化するカタログアイテムとフローを提供します。カタログアイテムが送信されると、関連フローがトリガーされ、タスクが実行されます。利用可能なカタログアイテムは次のとおりです。

サービス	カタログアイテム	説明
Microsoft Active Directory	Active Directory グループを作成	指定された詳細を使用して Microsoft Active Directory にグループを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス	カタログアイテム	説明
	Active Directory ユーザーを作成	Microsoft Active Directory にユーザーを作成します。
	グループから Active Directory ユーザーを削除	Microsoft Active Directory のグループから指定されたユーザーを削除します。
	Active Directory ユーザーを有効化	指定したユーザーを Microsoft Active Directory で有効にします。
	Active Directory ユーザーを無効化	Microsoft Active Directory で指定されたユーザーを無効にします。
	Active Directory ユーザーをグループに追加	指定したユーザーを Microsoft Active Directory のグループに追加します。
	Active Directory ユーザーをロック解除	Microsoft Active Directory で指定されたユーザーのロックを解除します。
Microsoft Entra ID (旧称 Microsoft Azure AD)	Microsoft Entra ID ユーザーを削除	Microsoft Entra ID から指定されたユーザーを削除します。
	Microsoft Entra ID ユーザーをグループに追加	指定されたユーザーを Microsoft Entra ID のグループに追加します。
	Microsoft Entra ID セキュリティグループを作成	Microsoft Entra ID でセキュリティグループを作成します。
	Microsoft Entra ID グループから所有者を削除	指定された Microsoft Entra ID グループから所有者を削除します。
	Microsoft Entra ID O365 グループを作成	Microsoft Entra ID に Office 365 グループを作成します。
	Microsoft Entra ID ユーザーを無効化	Microsoft Entra ID で指定されたユーザーを無効にします。
	Microsoft Entra ID ユーザーを有効化	Microsoft Entra ID で指定されたユーザーを有効にします。
	グループから Microsoft Entra ID ユーザーを削除	Microsoft Entra ID のグループから指定されたユーザーを削除します。
	所有者を Microsoft Entra ID グループに追加	所有者を Microsoft Entra ID グループに追加します。
	Microsoft Entra ID ユーザーを作成	Microsoft Entra ID にユーザーを作成します。
Okta	Okta ユーザー要素をリセット	指定された Okta ユーザーの要素をリセットします。
	Okta ユーザーを Okta グループに追加	指定されたユーザーを Okta のグループに追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス	カタログアイテム	説明
	Okta ユーザーのロックを解除	Okta で指定されたユーザーのロックを解除します。
	Okta ユーザーの一時停止を解除	Okta で指定されたユーザーの一時停止を解除します。
	Okta でグループを作成	Okta にグループを作成します。
	Okta でユーザーを作成	Okta でユーザーを作成します。
	Okta ユーザーを一時停止	Okta で指定されたユーザーをキャンセルします。
	Okta グループから Okta ユーザーを削除	指定されたユーザーを Okta のグループから削除します。
	Okta ユーザーをアクティブ化	Okta で指定されたユーザーをアクティブ化します。

サブフロー

アクセス管理オートメーション アプリケーションはタスクを自動化するためのサブフローを提供します。利用可能なサブフローは次のとおりです。

サブフロー	説明
[インシデントの作成]	自動化に失敗した場合にインシデントを作成します。
イベントを作成	自動化に失敗した場合にイベントを作成します。
動的フローテンプレート	[イベントを作成] および [インシデントを作成] サブフローを使用するテンプレート。
承認者とアサイニーを取得 (Fetch Approvers and Assignee)	意思決定テーブルから、要求されたアイテム、カタログタスク、およびインシデントの承認者、アサイニー、およびアサイン先グループの詳細を取得します。

アクション

アクセス管理オートメーション アプリケーションはタスクを自動化するためのアクションを提供します。利用可能なサブフローは次のとおりです。

アクション	説明
マスクを Password2 に変換	マスクフィールドを password2 フィールドに変換します。
文字列を Array.Strings に変換	カンマ区切りの値の文字列を文字列のアレイに変換します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

意思決定テーブル

アクセス管理オートメーション アプリケーションは、意思決定テーブルを使用して承認者とアサイニーの情報を保存します。意思決定テーブルについては、以下のとおりです。

意思決定テーブル	説明
アクセス管理カタログタスクグループアサインポリシー	自動化が失敗した場合に、フルフィルメントカタログタスクをアサインするグループを選択するために使用されます。
アクセス管理：カタログタスクユーザーアサインポリシー	自動化が失敗した場合に、フルフィルメントカタログタスクを割り当てるユーザーを選択するために使用されます。
アクセス管理：失敗した自動化フローポリシー	自動化が失敗した場合に実行するサブフローを選択するために使用されます。
アクセス管理インシデントグループアサインポリシー	自動化が失敗したときに実行されるサブフローが [インシデントを作成] の場合、このディシジョンテーブルを使用して、インシデントをアサインするグループが選択されます。
アクセス管理：インシデントユーザーアサインポリシー	自動化が失敗したときに実行されるサブフローが [インシデントを作成] の場合、このディシジョンテーブルを使用して、インシデントのアサイン先のユーザーを選択します。
アクセス管理：要求アイテムグループ承認ポリシー	カタログ要求の承認者としてアサインされたグループを選択するために使用されます。
アクセス管理：要求アイテムユーザー承認ポリシー	カタログ要求の承認者としてアサインされたユーザーを選択するために使用されます。

ユーザーロール

アクセス管理オートメーション アプリケーションは sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user ロールを提供します。このロールを持つユーザーは、アクセス管理自動化カタログアイテムを表示できます。

注: カタログアイテムを作成して送信するには、ユーザーに sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user、ITIL、カタログ管理者のロールが必要です。

Access Management Automation の設定

デフォルトのカタログアイテムを使用するように サービスポータル ページを構成して、 アクセス管理オートメーション アプリケーションを設定します。

始める前に

- このアプリケーションには、統合ハブまたは Automation Engine のサブスクリプションが必要です。詳細については「Legal schedules - Integration Hub overview (適法のスケジュール - 統合ハブの概要) 」を参照してください。
- 必要なスポークの 1 つをアクティブ化して設定します。
  - Okta スポーク
  - Microsoft Entra ID スポーク (旧 Microsoft Azure AD スポーク)
  - Microsoft Active Directory スポーク

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

> **注:** 必要なスポークのみを構成します。たとえば、 Okta のアクセスを管理する場合は、Okta スポークを構成します。

- アクセス管理オートメーション アプリのアクティブ化
- 必要なロール：admin

手順

1. 次のタスクを実行するように意思決定テーブルを構成します。
   - 要求されたアイテムを承認するユーザー、グループ、またはその両方をアサインします。
   - カタログタスクとインシデントに対してアクションを実行するユーザー、グループ、またはその両方をアサインします。
   - 自動化が失敗した場合にサブフローをトリガーします。

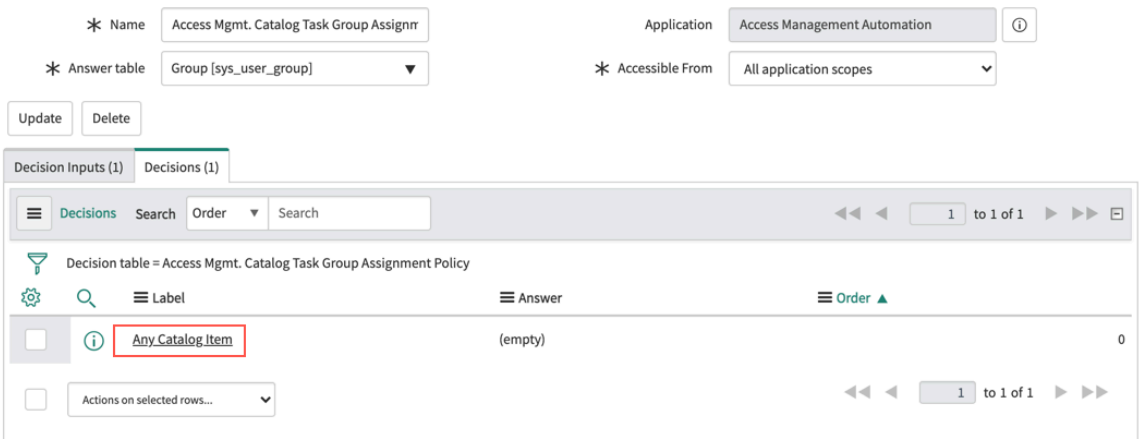
   このアプリケーションのフローでは、意思決定テーブルを使用して、管理者が ワークフロースタジオ でフローを変更することなく、承認者、アサイン、およびサブフローのルーティングを設定できるようにします。各意思決定テーブルでは、デフォルトで、意思決定レコードを変更して、アプリケーション内のすべてのカタログアイテムに適用されるオプション (グループ、ユーザー、またはサブフロー) を選択できます。カタログアイテムごとに異なるアサイン、承認者、またはサブフローを設定する場合は、意思決定テーブル内のカタログアイテムごとに新しい意思決定を追加できます。

   a. 次のように移動する。 システム定義 > ディシジョンテーブル.

   b. 必要な アクセス管理オートメーション 意思決定テーブルレコードを開きます。
   次の手順を意思決定テーブルごとに繰り返します。

   c. [決定] タブをクリックします。

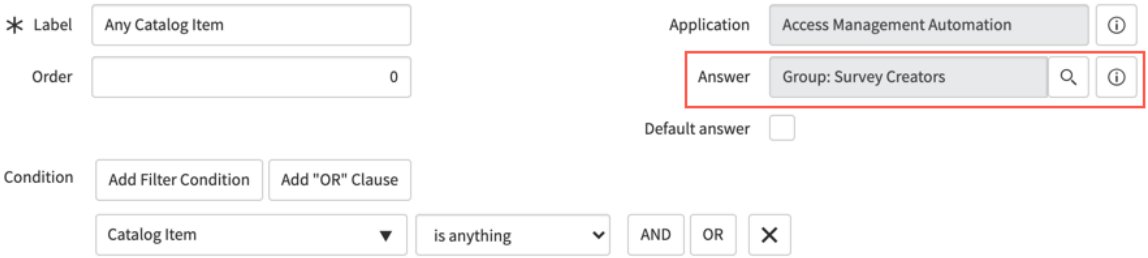
   d. 意思決定レコードをクリックします。



   e. 意思決定テーブルの使用目的に応じて、[回答] で必要なグループ、ユーザー、またはサブフローを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



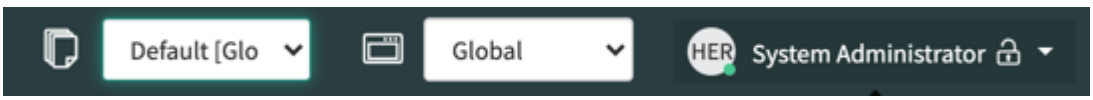
注: これらの 7 つの意思決定テーブルを構成し、要件に応じて回答を割り当てます。

- アクセス管理：カタログタスクグループアサインポリシー
- アクセス管理：カタログタスクユーザーアサインポリシー
- アクセス管理：失敗した自動化フローポリシー
- アクセス管理：インシデントグループアサインポリシー
- アクセス管理：インシデントユーザーアサインポリシー
- アクセス管理：要求アイテムグループ承認ポリシー
- アクセス管理：要求アイテムユーザー承認ポリシー

アクセス管理：失敗した自動化フローポリシー意思決定テーブルで [インシデントを作成] サブフローを選択した場合は、インシデントアサイン意思決定テーブルを構成する必要があります。[イベントを作成] サブフローを選択した場合は、インシデントアサイン意思決定テーブルを無視できます。

2. サービスポータル ページを設定します。

注: 現在の更新セットとアプリケーションに [デフォルト [グローバル] **(Default [Global])]** と [グローバル] を選択してください。



a. 次のように移動する。 サービスポータル > ポータル.

b. **Service Portal** レコードを開きます。

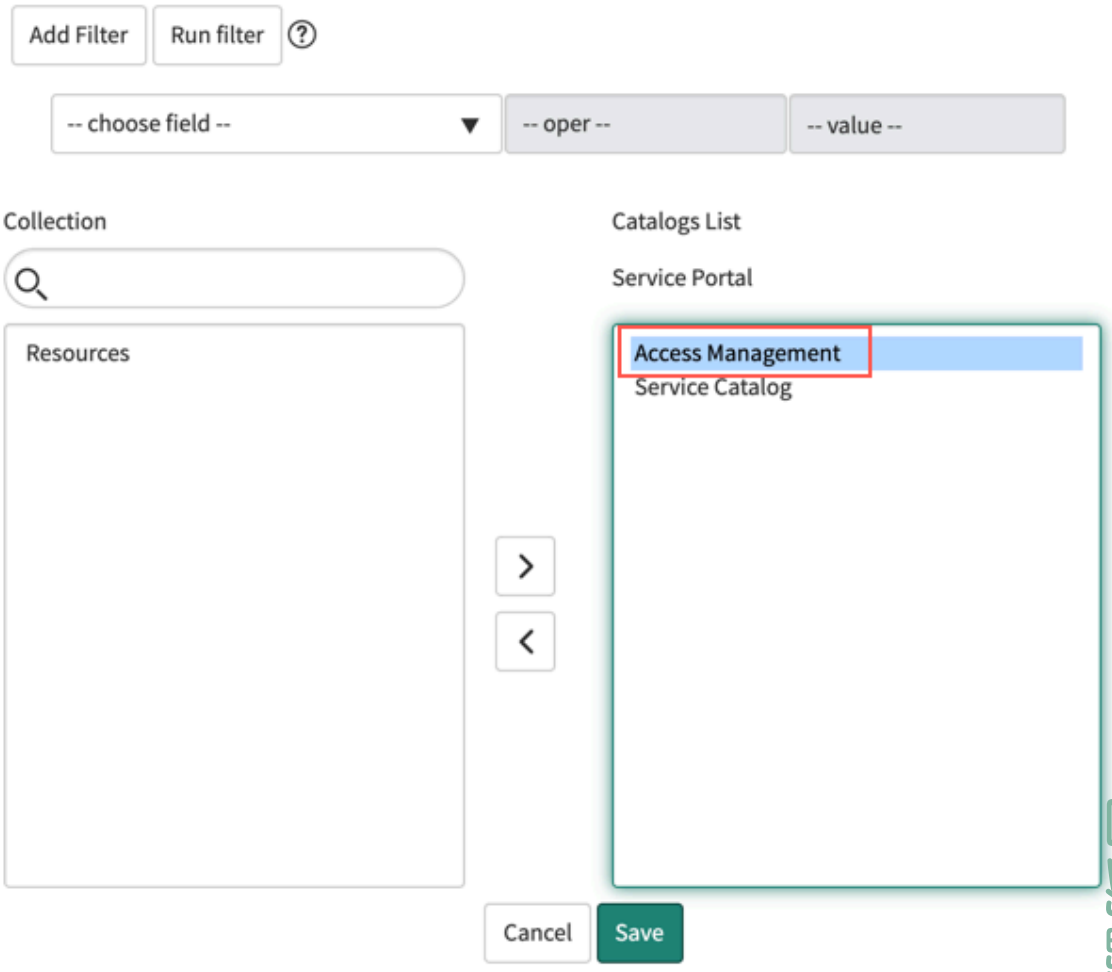
c. [カタログ] タブをクリックします。

d. [編集] をクリックします。

e. **[Service Portal]** リストに [アクセス管理] を追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

f. [Save (保存)] をクリックします。

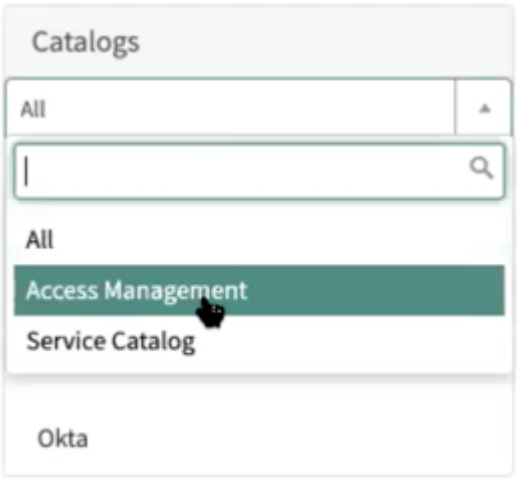
次のタスク

- カタログアイテムを表示するには、次の場所に移動します: サービスカタログ > カタログ定義 > カタログの管理 をクリックし、[アクセス管理] をクリックします。
- カタログアイテムを要求するには、以下を実行します。

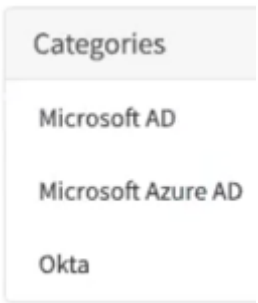
  注: カタログアイテムを作成して送信するには、sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user、ITIL、カタログ管理者のロールが必要です。

1. サービスポータル に移動します。
2. [カタログ] タブをクリックします。
3. [カテゴリ別参照] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



4. [アクセス管理] を選択します。



5. 表示されたカテゴリから必要なサービスを選択します。
6. 必要なアクションを選択し、カタログアイテムを送信します。要求が承認されると、関連するフローがトリガーされ、必要なユーザーが承認を提供できます。アクティビティはカタログアイテムにログ記録されます。

- アプリケーションを使用して Okta でアクセスを管理する場合は、ユーザーが Okta グループモジュールでデータを取得するための Okta admin ロールを持っていることを確認してください。また、カタログアイテムを使用して要求を送信するには、Okta admin ロールが必要です。
- ウィジェットとマクロのカスタマイズについては、KB 記事「 Access Management Automation - Widget & Macro Customisations (アクセス管理の自動化 - ウィジェットとマクロのカスタマイズ) 」を参照してください。

Cloud Deployment Automation

サービスカタログ または サービスポータル を使用して、AWS CloudFormation サービスの展開とプロビジョニングを自動化します。

ストアでアプリを要求

アクセスしてください ServiceNow Store Web サイトでは、利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアに要求を送信する方法を確認できます。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、 ServiceNow Store バージョン履歴リリースノート .

スポークの依存関係

このアプリケーションを使用するには、 AWS CloudFormation スポーク をアクティブ化して設定する必要があります。

カタログアイテムとフロー

Cloud Deployment Automation は、タスクを自動化するためのカタログアイテムとフローを提供します。カタログアイテムが送信されると、関連するフローがトリガーされ、タスクが実行されま

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

す。フローをカスタマイズするには、新しいアプリケーションスコープにコピーします。利用可能なカタログアイテムとフローは、次のとおりです。

カタログアイテムまたはフロー	説明
スタックを作成	AWS CloudFormation アカウントでスタックを作成します。
変更セットを作成および実行 (Create and Execute Change Set)	AWS CloudFormation アカウントで変更セットを作成および実行します。
スタックセットを作成	AWS CloudFormation アカウントでスタックセットを作成します。
スタックを削除 (Delete Stack)	AWS CloudFormation アカウントでスタックを削除します。
スタックセットを削除	AWS CloudFormation アカウントでスタックセットを削除します。
スタックセットを更新	AWS CloudFormation アカウントでスタックセットを更新します。

サブフロー

Cloud Deployment Automation は、タスクの自動化を実現するためのカタログアイテムとフローを提供します。サブフローをカスタマイズするには、新しいアプリケーションスコープにコピーします。利用可能なサブフローは次のとおりです。

サブフロー	説明
イベントを作成	自動化に失敗した場合にイベントを作成します。
[インシデントの作成]	自動化に失敗した場合にインシデントを作成します。
動的フローテンプレート	イベントとインシデントを作成するためのサブフローテンプレート。
承認者とアサイニーを取得 (Fetch Approvers and Assignee)	意思決定テーブルから、要求されたアイテム、カタログタスク、およびインシデントの承認者 (グループおよびユーザー)、アサイニー、およびアサイン先グループの詳細を取得します。
スタックセット操作結果ステータスの理由を取得 (Get Stack Set Operation Result Status Reason)	AWS CloudFormation スタックセットの操作結果ステータスの理由を取得します。
スタックセット操作ステータスを取得 (Get Stack Set Operation Status)	AWS CloudFormation スタックセットの操作ステータスを取得します。
スタックステータスを取得 (Get Stack Status)	AWS CloudFormation のスタックのステータスを取得します。

アクション

Cloud Deployment Automation は、キーと値のペアに基づいてオブジェクトのアレイをオブジェクトの別のアレイに変更するためのアクション「Array.Object の内部名を変更」を提供します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Decision tables (ディシジョンテーブル)

Cloud Deployment Automation アプリケーションは、意思決定テーブルを使用して必要な情報を保存します。意思決定テーブルについては、以下のとおりです。

意思決定テーブル	説明
CDA 要求アイテムユーザー承認ポリシー	要求されたアイテムを承認目的で関連するユーザーにアサインするために使用されるポリシー。
CDA 要求アイテムグループ承認ポリシー	要求されたアイテムを承認目的で関連するグループにアサインするために使用されるポリシー。
CDA インシデントユーザーアサインポリシー	関連するユーザーにインシデントをアサインするために使用されるポリシー。
CDA インシデントグループアサインポリシー	関連するグループにインシデントをアサインするために使用されるポリシー。
CDA 失敗した自動化フローポリシー	自動化に失敗した場合に、インシデントを作成するかイベントを作成するかを選択するために使用されるポリシー。
CDA カタログタスクユーザーアサインポリシー	関連するユーザーにカタログタスクをアサインするために使用されるポリシー。
CDA カタログタスクグループアサインポリシー	関連するグループにカタログタスクをアサインするために使用されるポリシー。

ユーザーロール

Cloud Deployment Automation アプリケーションは、sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user ロールを提供します。このロールを持つユーザーは、クラウド展開自動化カタログアイテムを表示できます。

注: ユーザーは、カタログアイテムを作成および送信するために、sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user _mgmt_user、ITIL、および Catalog 管理者ロールが必要です。

システムプロパティ

Cloud Deployment Automation アプリケーションは、要件に従って構成できるシステムプロパティを提供します。

システムプロパティ	説明
sn_cloud_dpmt_atmn.exclude_aws_regions	CloudDeploymentAutomationUtils スクリプトインクルードに記載されているリージョンから除外する必要がある追加のリージョンのリスト。
sn_cloud_dpmt_atmn.include_aws_regions	CloudDeploymentAutomationUtils スクリプトインクルードに記載されているリージョンに含める必要がある追加のリージョンのリスト。
sn_cloud_dpmt_atmn.flow_loop_limit	フローが終了するまでにループで実行される時間数。

次のように移動する。 システムプロパティ > すべてのプロパティ をクリックして、これらのプロパティの値を設定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

Cloud Deployment Automation を設定

デフォルトのカタログアイテムを使用するように サービスポータル ページを構成して、 Cloud Deployment Automation アプリケーションを設定します。

始める前に

- 統合ハブ サブスクリプションを要求します。詳細については「法務スケジュール - 統合ハブ の概要」を参照してください。
- AWS CloudFormation スポーク をアクティブ化して設定します。
- Cloud Deployment Automation アプリのアクティブ化
- 必要なロール：admin

手順

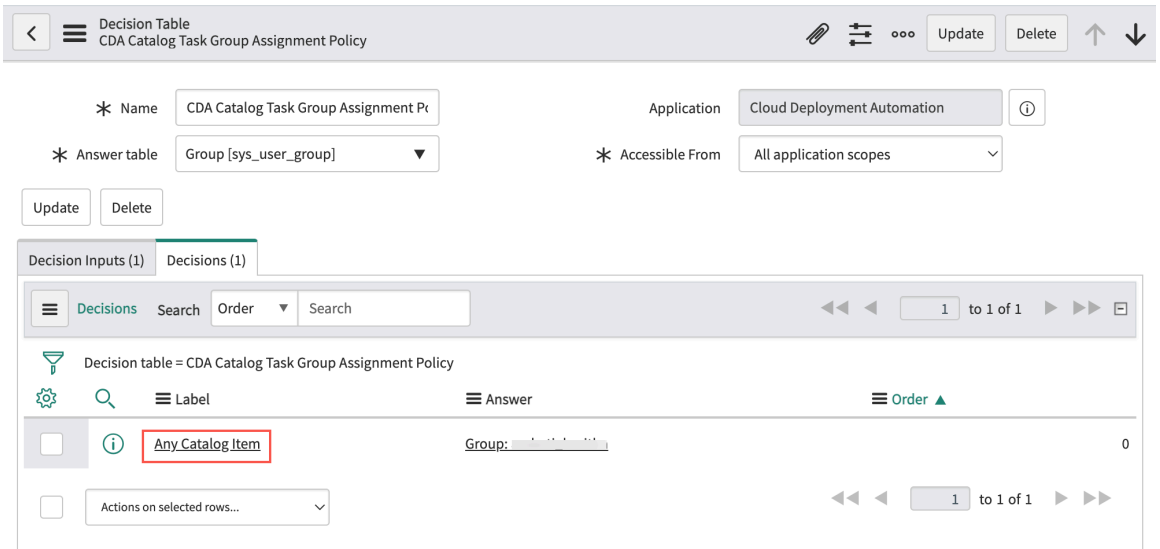
1. 必要なタスクを実行するための意思決定テーブルを設定します。
   このアプリケーションのフローでは、意思決定テーブルを使用して、管理者が ワークフロースタジオ でフローを変更することなく、承認者、アサイン、およびサブフローのルーティングを設定できるようにします。各意思決定テーブルでは、デフォルトで、意思決定レコードを変更して、アプリケーション内のすべてのカタログアイテムに適用されるオプション (グループ、ユーザー、またはサブフロー) を選択できます。カタログアイテムごとに異なるアサイン、承認者、またはサブフローを設定する場合は、意思決定テーブル内のカタログアイテムごとに新しい意思決定を追加できます。

   a. 次のように移動する。 システム定義 > ディシジョンテーブル.

   b. 必要な Cloud Deployment Automation 意思決定テーブルレコードを開きます。
   次の手順を意思決定テーブルごとに繰り返します。

   c. [決定] タブをクリックします。

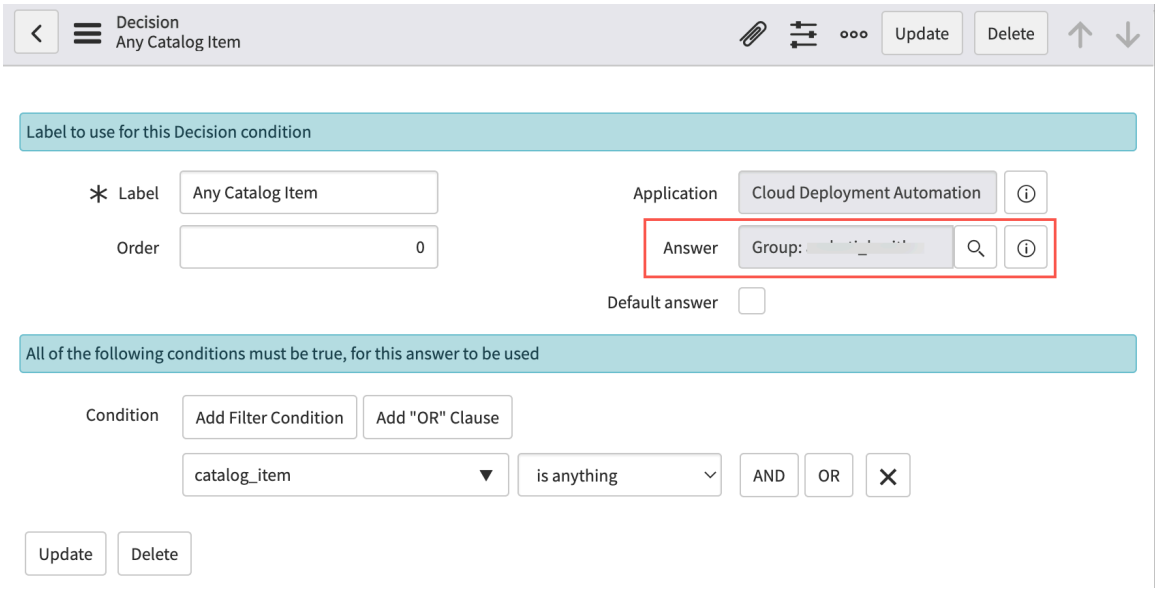
   d. 意思決定レコードをクリックします。



   e. 意思決定テーブルの使用目的に応じて、[回答] で必要なグループ、ユーザー、またはサブフローを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

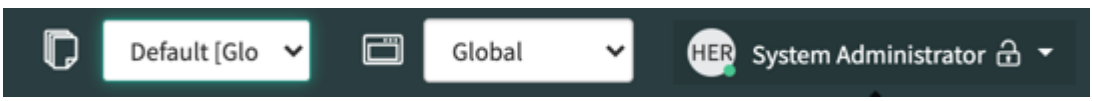


注: これらの 7 つの意思決定テーブルを構成し、要件に応じて回答を割り当てます。

- CDA カタログタスクグループアサインポリシー
- CDA カタログタスクユーザーアサインポリシー
- CDA 失敗した自動化フローポリシー
- CDA インシデントグループアサインポリシー
- CDA インシデントユーザーアサインポリシー
- CDA 要求アイテムグループ承認ポリシー
- CDA 要求アイテムユーザー承認ポリシー

2. サービスポータル ページを設定します。

注: 現在の更新セットとアプリケーションに [デフォルト [グローバル] **(Default [Global])]** と [グローバル] を選択してください。



a. 次のように移動する。 サービスポータル > ポータル.

b. Service Portal レコードを開きます。

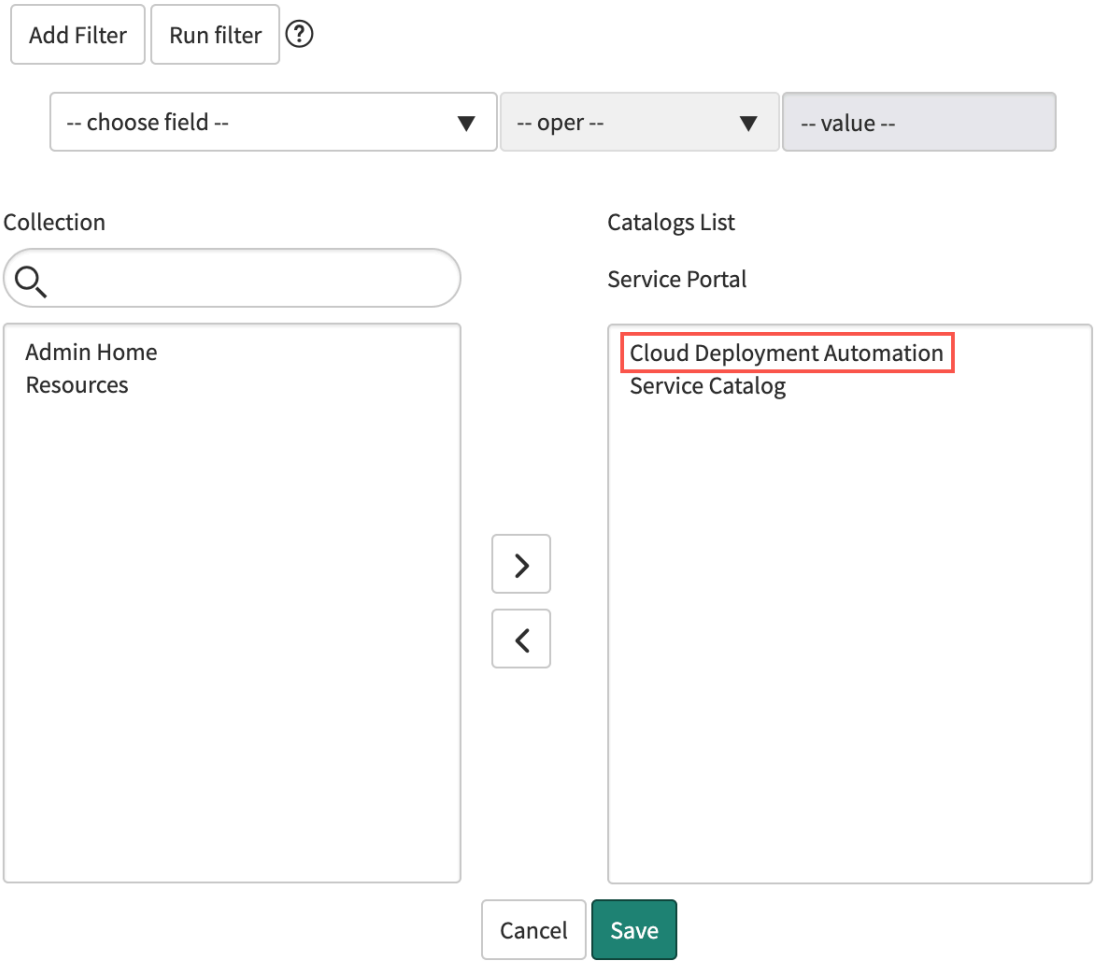
c. [カタログ] タブをクリックします。

d. [編集] をクリックします。

e. Cloud Deployment Automation を **Service Portal** リストに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



f. [Save (保存)] をクリックします。

次のタスク

- カタログアイテムを表示するには、次の場所に移動します: サービスカタログ > カタログ定義 > カタログの管理 をクリックし、[**Cloud Deployment Automation**] をクリックします。
- カタログアイテムを要求するには、以下を実行します。

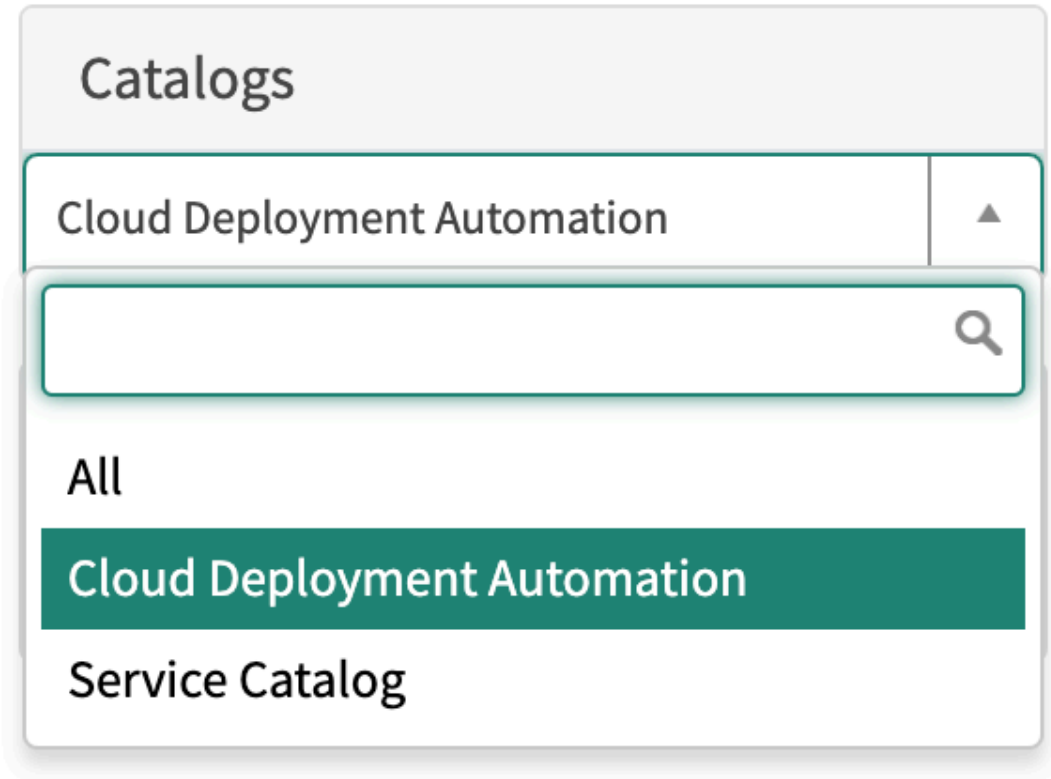
  注: カタログアイテムを作成して送信するには、sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user、ITIL、カタログ管理者のロールが必要です。

1. サービスポータル に移動します。
2. [カタログ] タブをクリックします。
3. [カテゴリ別参照] をクリックします。

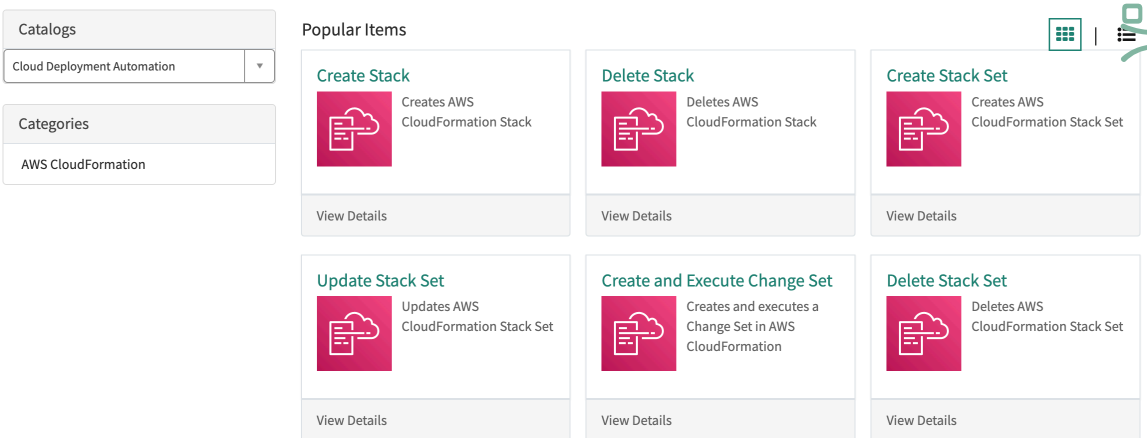
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. **[Cloud Deployment Automation]** を選択します。



5. 必要なアクションを選択し、カタログアイテムを送信します。要求が承認されると、関連するフローがトリガーされ、必要なユーザーが承認を提供できます。アクティビティはカタログアイテムにログ記録されます。



ポータルとナレッジベースの関連付け

ポータルを任意のナレッジベースと関連付けることができます。複数のナレッジベースをポータルと関連付けることができます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. [ナレッジベース] 関連リストで、[編集] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヒント: [編集] オプションが表示されない場合は、アプリケーションピッカーで正しいアプリケーションスコープが選択されていることを確認してください。

3. ポータルに追加する 1 つまたは複数のナレッジベースを選択します。
ナレッジベースが、ポータルの **[KB** ホームページ] にリストされた [サービスポータル] ページに表示されます。ナレッジベースが選択されていない場合は、すべてのナレッジベースがポータルで利用できます。
4. [**Update** (更新)] を選択します。

関連情報

ナレッジ管理サービスポータルの設定

ポータルでの エージェントチャット の構成

エンドユーザーは、任意のポータルページで エージェントチャット の会話を開始して維持できます。ポータル固有のデータを エージェントチャット に渡すスクリプトを作成します。例: ナレッジベースの名前を 仮想エージェント の会話に渡します。

始める前に

必要なロール：admin

- Glide 仮想エージェント (com.glide.cs.chatbot) または エージェントチャット (com.glide.interaction.awa) プラグインを有効にします。Glide Virtual Agent プラグインは、サブスクリプションを購入している場合にのみ有効にすることができます。

注: ポータルの 仮想エージェント でNow Assistを使用する方法については、「仮想エージェントでの Now Assist の構成」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > エージェントチャット.
サービスポータルエージェントチャット構成 [sp_agent_chat_config] テーブルが開きます。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームに入力します。

フィールド	説明
有効	構成を有効にする場合に選択します。
名前	構成レコードの一意の名前を入力します。
ポータル	指定したチャット構成を使用するポータルを選択します。ポータルが選択されていない場合、構成はシステムにあるすべてのポータルに適用されます。
アプリケーション	レコードの読み取り専用アプリケーションスコープです。
公開	ユーザーがログインする前にエージェントチャットを使用できるようにする場合に選択します。
ロール	ユーザーがエージェントチャットを使用するために必要なロールを選択します。ロールが選択されていない場合、エージェントチャット は、ロールに関わらずすべてのユーザーが利用できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
順番	構成を実行する順番を示す番号を入力します。適用される構成はポータルごとに 1 つだけです。ポータルに複数の構成がある場合は、最小から最大の順で最初に見つかった構成が実行されます。
サーバースクリプト	ユーザーが会話を開始したときに、ページとウィジェットデータを エージェントチャット の会話に渡すスクリプトを作成します。たとえば、エージェントチャットが値にアクセスできるようにフィールドをチャットの会話に渡します。このスクリプトで渡されたデータは、このレコードに関連付けられているポータル内のすべてのページで使用できます。このスクリプトは、 GlideSPScriptable API にアクセスできます。 **注:** ポータルのサフィックス、ページ ID、言語は、エージェントチャット で自動的に利用可能になり、カスタムスクリプトは不要です。URL に存在するシステム ID とテーブルは、自動的に エージェントチャット で利用可能になります。 次の例は、ポータルに関連付けられたカタログのリストを含むオブジェクトを、現在の会話に返します。 `(function ($sp) { return { catalogs: $sp.getValue('catalogs') }; })($sp);` `iframe` HTML 要素で エージェントチャット を開いた場合、カタログのリストは `iframe` URL に含まれます。このフィールドのパラメーターは、エージェントチャットに渡された競合するページデータをすべて上書きします。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
ユーザーは、選択したポータルのどのページからでもエージェントチャットの会話を開始および維持できます。

エージェントチャット ボタンのカスタマイズ

ポータルの エージェントチャット ボタンで使用する色と画像を変更できます。

始める前に
エージェントチャット ボタンで使用する画像の一方または両方を置き換える場合は、画像をインスタンスにアップロードします。画像のアップロードの詳細については、「データベースへの画像の保存」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
エージェントチャット ボタンの次の要素を構成できます。

- チャットウィンドウが開いていることを示す画像
- チャットウィンドウが閉じていることを示す画像
- ボタンの背景色

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

これらの要素は、ポータルテーマで決定されます。エージェントチャット ボタンをカスタマイズするには、ポータルテーマレコードで関連する SCSS 変数を更新します。詳細については、「ボットのブランド設定を設定する」を参照してください。

注: システムプロパティ [sys_property] テーブル値*com.glide.cs.advanced-chat.popover*が `true` に設定されているときに Web クライアントの [仮想エージェント] ボタンアイコンを変更した場合は、Web クライアントの仮想エージェントチャットボタンを元のボタンアイコンと同じサイズに設定します。そうしないと、アイコンはオーバーサイズで表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > テーマ.
2. テーマレコードを開きます。
3. **[CSS** 変数] フィールドに、次の変数を追加します。

変数	説明
`$sp-agent-chat-btn-close`	チャットウィンドウが閉じていることを示す画像。次を含む画像の URL を使用します。 ◦ インスタンスのアドレス ◦ 参照する画像 [db_image] レコードの名前 たとえば、データベースの `task-icon.png` 画像を参照するには、次のように入力します。 `$sp-agent-chat-btn-close: url("https://<instance-name>.service-now.com/tack-icon.png");` デフォルトのイメージを使用するには、変数を削除します。
`$sp-agent-chat-btn-open`	チャットウィンドウが開いていることを示す画像。次を含む画像の URL を使用します。 ◦ インスタンスのアドレス ◦ 参照する画像 [db_image] レコードの名前 たとえば、データベースの `book-icon.png` 画像を参照するには、次のように入力します。 `$sp-agent-chat-btn-open: url("https://<instance-name>.service-now.com/book-icon.png");` デフォルトのイメージを使用するには、変数を削除します。
`$sp-agent-chat-bg`	ボタンの背景色。16 進数コードを使用して色を設定します。たとえば、赤を使用するには次のように入力します。 `$sp-agent-chat-bg: #ff0000;`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	説明
	 デフォルトの背景色を使用するには、変数を削除します。

4. [更新] をクリックします。

仮想エージェント サービスポータル ウィジェットからの移行

以前のリリースからアップグレードすると、ポータルの実装に 仮想エージェント サービスポータル ウィジェットが含まれる可能性があります。サービスポータル の構成でウィジェットのオプションを エージェントチャット に移行し、ウィジェットのすべてのインスタンスを削除すると、ユーザーが任意のポータルページで エージェントチャット の会話を開始して維持できます。

始める前に

必要なロール：(admin またはなし)

手順

1. インスタンスのオプションを記録して、仮想エージェント サービスポータル ウィジェットのインスタンスを削除します。
   a. 仮想エージェント サービスポータル ウィジェットの各インスタンスを見つけて、インスタンスのオプションを開きます。
   b. 値を記録します。
   c. ウィジェットインスタンスを削除します。
2. ウィジェットインスタンスにカラーインスタンスのオプションが含まれている場合は、カラー変数をポータルテーマレコードに追加します。
   a. 次のように移動する。 サービスポータル > テーマ.
   b. ポータルのテーマレコードを開きます。
   c. **[CSS 変数]** フィールドに `$sp-agent-chat-bg` 変数を追加して、値を目的の色に設定します。

Example

```
$sp-agent-chat-bg: #ff0000
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. ウィジェットインスタンスのオプションに URL パラメーターが含まれている場合は、それらを [サービスポータルエージェントチャット構成] フォームの [サーバースクリプト] フィールドに追加します。

   注: ポータルのサフィックス、ページ ID、言語は、エージェントチャット で自動的に利用可能になり、カスタムスクリプトは不要です。URL に存在するシステム ID とテーブルは、自動的に エージェントチャット で利用可能になります。

   a. 目的のポータルの [サービスポータルエージェントチャット構成] [sp_agent_chat_config] テーブルにあるレコードに移動します。

   b. [サーバースクリプト] フィールドで、パラメーターを エージェントチャット に渡すカスタムスクリプトを記述します。

   Example

   この例では、chat_queue フィールドの値を現在の会話に返します。

```
(function ($sp) {
 return {
  chat_queue: $sp.getValue('chat_queue')
 };
})($sp);
```

タスクの結果
ウィジェットインスタンスは個々のポータルページから削除されます。代わりに、ポータルはサービスポータルエージェントチャット設定レコードをすべてのポータルページに適用します。

エージェントチャット にページデータを渡す

ウィジェットクライアントスクリプトで `spContextManager` クラスを使用して、動的ページデータを エージェントチャット に渡します。たとえば、ユーザーが サービスポータル ホームページから会話を開始したときに、承認ウィジェットの承認数を エージェントチャット に渡します。

始める前に
必要なロール：admin
ウィジェットを調べて、データがウィジェットクライアントスクリプトにどのように渡されるかを把握します。エージェントチャット でデータを利用できるようにするには、そのデータを `spContextManager` サービスに渡す必要があります。その後は、`vaContext` オブジェクトを使用して 仮想エージェント トピックのデータにアクセスできるようになります。仮想エージェントスクリプトでのコンテキスト変数の使用の詳細については、「仮想エージェントスクリプト」を参照してください。

手順

1. ウィジェットエディターでウィジェットを開きます。
2. ウィジェットのクライアントスクリプトを更新します。
   a. `spContextManager` サービスをウィジェットクライアントスクリプト関数に挿入します。
   b. `spContextManager` API を使用して、変数を エージェントチャット に渡します。

   この例では、`approval_count` を エージェントチャット に渡します。ユーザーが サービスポータル ホームページから会話を開始すると、`&sysparm_approval_count=5` が エージェントチャット `iframe` URL に追加されます。

```
function ($scope, spContextManager) {

   spContextManager.addContext('agent-chat', {
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
        'approval_count': 5
    });
};
```

この API に渡されるキーは、ページごとに一意です。たとえば、*addContext()* メソッドで「agent-chat」キーがページにある別のウィジェットによって既に初期化されている場合は、*updateContextForKey()* メソッドを使用してキーのデータを更新する必要があります。*.spContextManager* クラスの詳細については、「spContextManager」を参照してください。

3. **[Save** (保存)] をクリックします。
4. 仮想エージェント トピックで サービスポータル データを使用します。

   a. 次のように移動する。 仮想エージェント > デザイナー をクリックし、 サービスポータル データを使用するトピックを開きます。

   b. [トピックのフローを編集] をクリックします。

   c. 必要に応じてトピックを構成します。
   スクリプトフィールドで `vaContext` オブジェクトを使用して、サービスポータル から渡されたコンテキスト変数にアクセスします。

   仮想エージェントトピックの作成の詳細については、「仮想エージェントトピックの作成」を参照してください。

   Example
   たとえば、このスクリプトは承認ウィジェットの `approval_count` 変数の値にアクセスします。

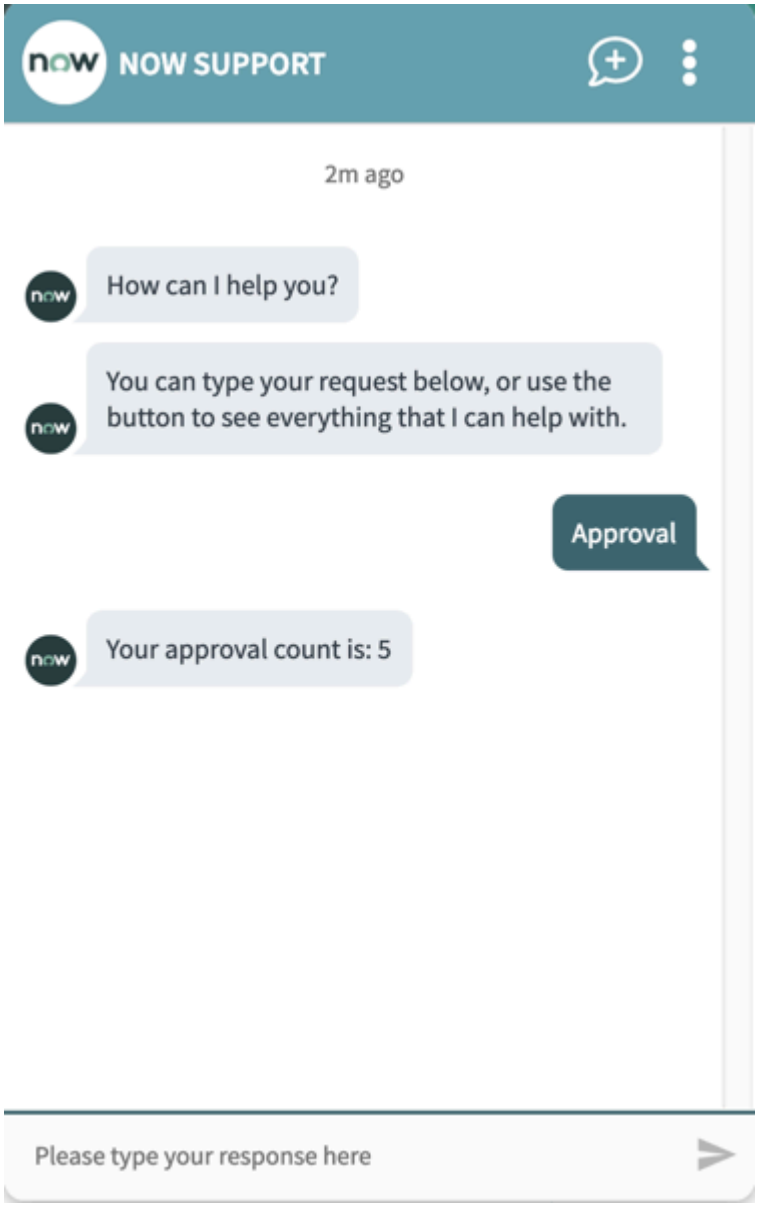
   ```
   (function execute() {
       return "Your approval count is: " + vaContext.approval_count;
   })()
   ```

   d. トピックを保存して公開します。

タスクの結果
エンドユーザーが サービスポータル ページから会話を開始すると、エージェントチャット は変数にアクセスできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

ヘッダーメニューからの [ライブチャット] リンクの削除

ポータルのヘッダーメニューに [ライブチャット] リンクが含まれている場合は、ウィジェットのオプションスキーマを更新することにより、このリンクを削除できます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

ポータルレコードに [チャットキュー] フィールドを追加すると、ポータルのヘッダーメニューに [ライブチャット] リンクが追加されます。ポータルを エージェントチャット と統合すると、[ライブチャット] リンクは不要になります。

手順

1. サービスポータル設定ページで、次に移動します: ポータルテーブル > メニュー付きインスタンス.
2. ポータルのヘッダーメニューのレコードを開きます。
   たとえば、ベースシステムのポータルを使用している場合は、**[SP** ヘッダーメニュー] を開きます。
3. [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、次の JSON のキーと値のペアを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"enable_live_chat": {
    "displayValue": "false",
    "value": false
}
```

最終的な JSON は次のようになります。

```
{
    "enable_cart": {
        "displayValue": "true",
        "value": true
    },
     "enable_wishlist": {
       "displayValue": "true",
         "value": true
     },
    "enable_live_chat": {
      "displayValue": "false",
        "value": false
    }
}
```

4. [更新] をクリックします。

タスクの結果

ポータルに移動しても [ライブチャット] はヘッダーメニューに表示されません。

ポータルスタイルの定義

ページは、コンテナ、列、行、ウィジェット、およびウィジェットのインスタンスで構成されます。各コンポーネントの CSS を設定するか、テーマと自社用カスタム設定で定義された CSS をポータルのグローバル定義として使用できます。テーマや自社用カスタム設定に CSS を定義しない場合は、ブートストラップのデフォルトが使用されます。

ポータル内の CSS を複数のレベルで定義できます。

ブートストラップのデフォルト

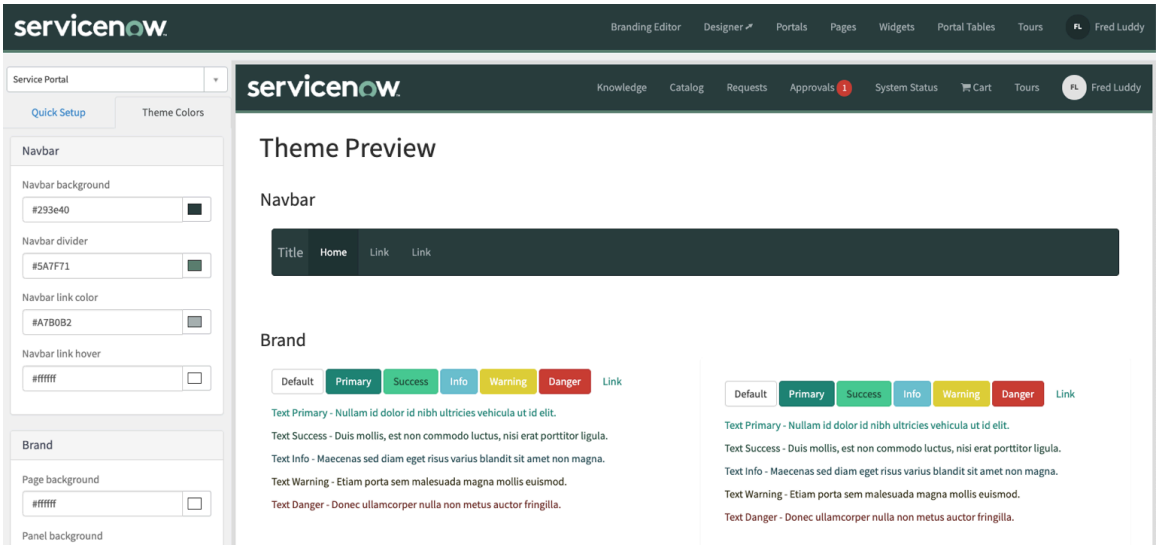
他の CSS が定義されていない場合、すべての要素はブートストラップ バージョン 3.3.6 のデフォルトを使用します。ブートストラップ CSS ヘルパークラス は、CSS を値として受け入れる任意の サービスポータル フィールドで使用できます。サービスポータル コンテナーを表示/非表示するには、`visible-lg` や `hidden-md` などの ブートストラップ CSS レスポンシブユーティリティヘルパークラスを使用します。

自社用カスタム設定エディタのテーマ カラー/ポータル CSS

ブランディングエディターの [テーマの色] タブで定義された CSS。ブランディングエディターでテーマの色に加えられた変更は、ポータルテーブル [sp_portal] の [CSS 変数] フィールドに表示されます。テーマの色をカスタマイズすると、ブートストラップのデフォルトが上書きされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



テーマ CSS

テーマテーブル [sp_theme] の CSS 変数フィールドに定義された CSS です。将来的にポータルをより柔軟に進化させるためには、テーマCSS を可能な限り使用してください。

テーマを使用すると、ポータル CSS/ブランディングエディターのテーマの色が上書きされます。

ページの CSS

ページ テーブル [sp_page] の [ページ固有の CSS] フィールドで定義された CSS です。

ページ固有の CSS はテーマ CSS を上書きします。

CSS クラス

それぞれのレコード内のページに CSS クラス要素を定義することができます。

ウィジェット CSS

ウィジェット テーブル [sp_widget] の CSS フィールドで定義された CSS です。

ウィジェット CSS は、コンテナ、列、行の CSS を上書きします。

ウィジェット インスタンス CSS

インスタンス テーブル [sp_instance] の CSS フィールドで定義された CSS です。

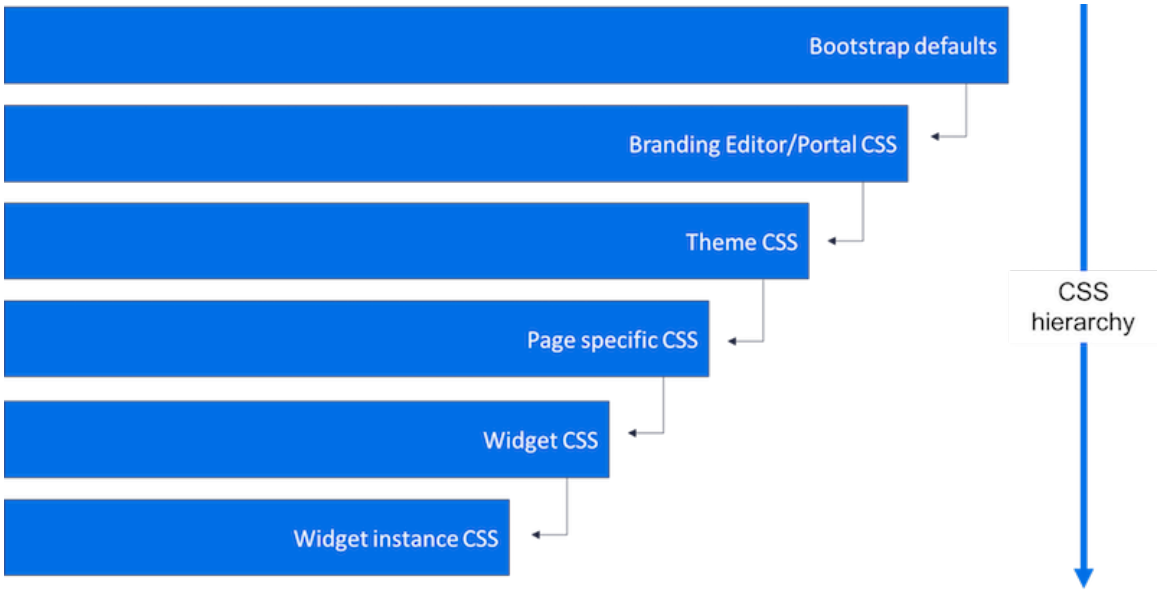
ウィジェット インスタンス CSS は、他のすべての CSS 定義を上書きします。

注: 場合によっては、アクセシビリティのデフォルトのスタイルによって、ポータルに定義された CSS が上書きされることがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータルにおけるスタイル アプリケーションの階層



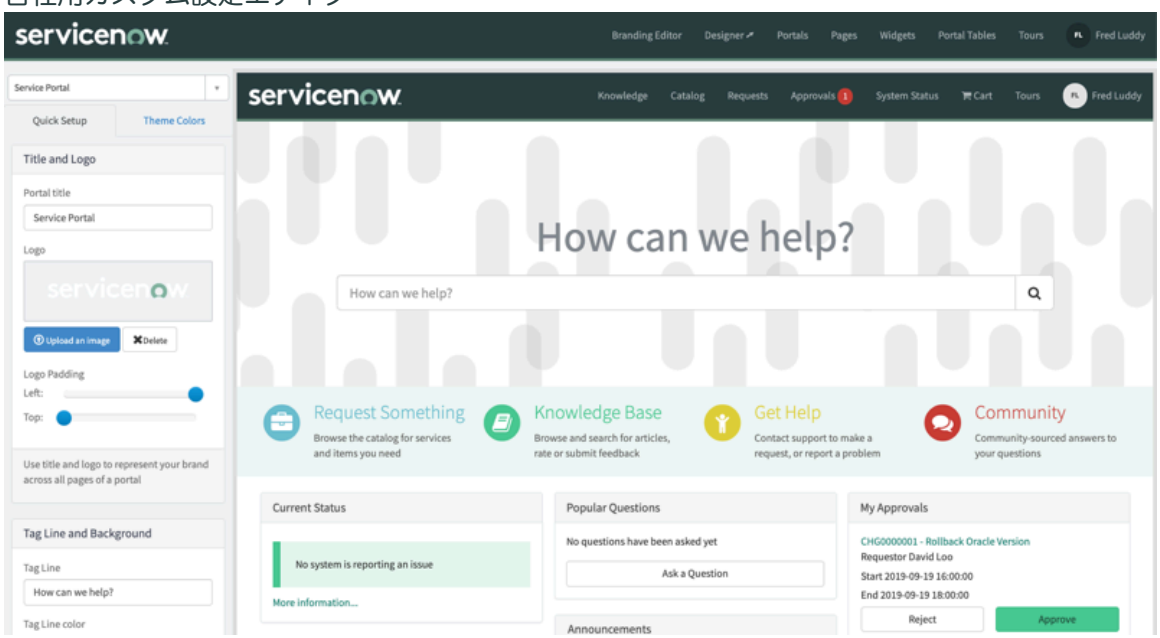
ポータルの自社用カスタム設定

自社用カスタム設定エディタ を使用してポータルに独自の外観を持たせることができます。

ブランディングエディターにアクセスするには、 サービスポータル > **Service Portal** の構成をクリックし、[ブランディングエディター] をクリックします。

ポータル リストからテーマをカスタマイズするポータルを選択します。次に、[クイック セットアップ] タブと [テーマの色] タブのオプションを使用してポータルをカスタマイズします。

自社用カスタム設定エディタ



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[クイック セットアップ] タブのオプション

フィールド	説明
ポータル タイトル	ポータルの名前です。自社用カスタム設定エディタ でポータルの名前を変更すると、プラットフォーム UI のポータル フォーム フィールドのタイトルも変更されます。
ロゴ	ポータルのヘッダーに表示されるロゴです。この画像は、最大高さ 46 ピクセル、最大幅 200 ピクセルに拡大されます。
ロゴのパディング	ロゴをヘッダーの端に配置する場所です。この情報は、ポータル フォームの CSS 変数セクションに格納されます。
キャッチコピーと背景	プラットフォーム UI のポータル レコードの [クイックスタート設定] フィールドで JSON スキーマによって定義されたフィールドです。サンプル サービスポータル は、次のスキーマを使用して [キャッチコピー] と [背景] を 自社用カスタム設定エディタ に追加します。 `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
キャッチ フレーズ	キャッチ フレーズ付きのポータル ページにユーザーを案内します。このテキストは、ホームページ検索ウィジェットのインスタンスに格納されます。
キャッチ フレーズの色	タグ行の色を選択します。
ホームページの背景色	背景色を追加します。色の名前、16進数の色、10進数 (RGB) を入力するか、または色の組み合わせから選択できます。
背景画像	ホームページの背景に表示する画像をアップロードします。この画像はホームページのウィジェットのコンテナーに保存されています。

テーマタブの色には、標準の色名、16 進コード、10 進数(RGB) コードを使用するか、または色の組み合わせから色を選択することができます。すべての色定義は、ポータル フォームの CSS 変数フィールドに格納されます。テーマ プレビューは、変更を加えるとリアルタイムで更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[テーマの色] タブ

フィールド	説明
ナビゲーションバー	このセクションのフィールドを使用して、ヘッダー メニューの色をカスタマイズします。
ブランド	このセクションのフィールドを使用して、ページの色をカスタマイズします。例：ページの背景やウィジェットの背景。
テキスト	このセクションのフィールドを使用して、ページ上のテキストの色をカスタマイズします。

自社用カスタム設定エディタ でテーマの色に行われた変更は、プラットフォーム UI のポータル フォームの CSS 変数フィールドに表示されます。

La Jolla テーマブランディングの有効化

サービスポータル La Jolla ブランドを有効にして、コントラストの WCAG-AA コンプライアンスを含む ServiceNow ブランディングを適用します。このプラグインは、新規インスタンスではデフォルトで有効になっていますが、以前のバージョンからアップグレードしたインスタンスでは、管理者がこのプラグインを有効にする必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
[サービスポータル **La Jolla** ブランドの更新 **(Service Portal La Jolla Brand Update)]** は、関連プラグインがまだ有効化されていない場合に有効化します。

サービスポータル **La Jolla** ブランドの更新用プラグイン

プラグイン	説明
サービスポータル La Jolla ブランド [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	このプラグインは、/sp および /sp_config ポータルを、ServiceNow La Jolla 自社用カスタム設定で更新します。ポータルのレコードが変更されていない場合、ロゴ、ファビコン、ログインページの背景画像、ヒーローバナー、テーマ、およびウィジェットのインスタンスオプションが更新されます。

注: プラグインをインストールする前に、**/sp** または **sp_config** ポータルページを変更した場合、La Jolla ブランディングの要素の一部が表示されない可能性があります。すべてのブランディング画像は、カスタムポータルに手動で更新できるように **db_image** テーブルに置かれています。

サブスクリプションを購入するには、ServiceNow アカウントマネージャーにお問い合わせください。サブスクリプションを購入した後、本番インスタンス内でプラグインを有効にします。

HI カスタマーサービスシステムからリクエストすることにより、準本番インスタンスの機能を無償で評価することができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

> **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

ポータル テーマを作成する

自社用カスタム設定エディターに用意されているよりも多くのカスタマイズが必要な場合は、独自のカスタム テーマを作成できます。

CSS を理解しているユーザーだけがカスタム テーマを作成する必要があります。

1. 次のように移動する。 サービスポータル > テーマをクリックし、[新規] を選択します。
2. フォームフィールドに入力し、フォームコンテキストメニューから [保存] を選択します。

テーマ フォームのフィールド

フィールド	説明
名前	テーマの名前です。この名前を使用して、ポータルにテーマを関連付けます。この名前はユーザーには表示されません。正しいテーマをポータルに適用するには、この名前を知っておく必要があります。
SCSS コンパイルをオフにする	SCSS のコンパイルをオフにし、プレーン CSS ファイルを直接クライアントに送信します。
アプリケーション	レコード スコープです。ヘッダー メニュー レコードとソース テーブルには、同じアプリケーション スコープが必要です。
ヘッダー	ポータル テーマに関連付けることができる sp_header_footer テーブルのヘッダーとフッターのリストです。ヘッダーとフッターはウィジェットで、同じ方法で構成できます。
フッター	ポータル テーマに関連付けることができる sp_header_footer テーブルのヘッダーとフッターのリストです。
固定ヘッダー	ユーザーがスクロールしたときにヘッダーが画面上に残るようにヘッダーをページの上部でロックします。
固定フッター	ユーザーがスクロールしたときにフッターが画面上に残るように、ページの下部にフッターをロックします。
CSS 変数	ポータルの色とスタイルを変更するために使用できる CSS カスタム プロパティです。たとえば、株のテーマでは次の変数のいくつかが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	``` $sp-logo-margin-x: 15px !default; $sp-tagline-color: $text-color !default; $navbar-inverse-bg: #3a3f51 !default; ``` **注:** [CSS 変数] フィールドを使用して CSS 変数のみを定義します。CSS ルールを定義するには、CSS インクルードを使用します。Madrid リリースの時点で、Sass および LESS を CSS インクルード内で使用できます。

3. テーマにスタイルシートを追加するには、[**CSS** インクルード] 関連リストで [新規] を選択します。
4. スタイルシートフォームのフィールドに入力し、[送信] を選択します。

スタイル シート フォーム フィールド

フィールド	説明
名前	CSS インクルードの名前です。CSS インクルードをテーマに関連付けるには、この名前を覚えておいてください。
アプリケーション	レコード スコープです。ヘッダー メニュー レコードとソース テーブルには、同じアプリケーション スコープが必要です。
ソース	次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ スタイル シート：CSS テーブル [sp_css] にアップロードされた内部スタイル シートを追加します。例：ng-sortable.min.css。内部スタイル シートは、CSS フィールドの標準 CSS を使用します。 ◦ **URL**：外部スタイル シートにリンクします。企業の Web サイトや他のオンライン リソースと同じ CSS を使用するには、外部スタイル シートを使用します。
スタイルシート	テーマに関連付ける内部スタイルシート。
CSS ファイル URL	テーマに関連付ける外部スタイルシートの URL。
遅延ロード	(Optional) CSS インクルードを非同期にロードしてページのロード時間を短縮するオプション。このオプションはテーマのすべての CSS インクルードに対して同じ値に設定する必要があります。テーマに関連付けられた一部の CSS インクルードに対してのみ非同期ロードを有効にすることはお勧めしません。 **注:** スタイル設定されていないコンテンツが点滅しているポータルで [遅延ロード] を有効にすることはお勧めしません。 [遅延ロード] が有効になっている CSS インクルードは、テーマレコードの [遅延ロード **CSS** インクルード] 関連リストに一覧表示されます。
RTL CSS ファイル URL	(Optional) セッション言語がヘブライ語などの右から左に記述する言語である場合に、ポータルの方向をミラーリングするための外部スタイルシートへの URL。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	右から左に記述する言語のサポートについては、「ポータルでの右から左に記述する言語のスタイル設定」を参照してください。

5. テーマに JavaScript インクルードを追加するには、[**JS** インクルード] 関連リストで [新規] を選択します。
6. [JS インクルード] フォームのフィールドに入力し 、[送信] を選択します。

JS インクルードフォームフィールド

フィールド	説明
表示名	JS インクルードの名前。JS インクルードをテーマに関連付けるには、この名前を覚えておいてください。
アプリケーション	レコード スコープです。ヘッダー メニュー レコードとソース テーブルには、同じアプリケーション スコープが必要です。
ソース	次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ **UI** スクリプト：UI スクリプト テーブル [sys_ui_script] にアップロードされた内部 UI スクリプトを追加します。UI スクリプトを使用すると、クライアント側 JavaScript を作成し、複数の場所で再利用することができます。UI スクリプトの詳細については、「UI スクリプト」を参照してください。 ◦ **URL**：外部の JavaScript ファイルにリンクします。企業のウェブ サイトや他のオンライン リソースと同じ JavaScript を使用するには、外部 URL を使用します。
UI スクリプトまたは JS ファイル URL	[ソース] フィールドで選択したオプションに応じて、内部 UI スクリプトまたは JavaScript ファイル URL を関連付けます。
更新日時	JS インクルードが最後に更新された日時です。
パッケージ	JS インクルードが関連付けられているサービス ポータル パッケージです。例：[サービス ポータル設定] ページ。このフィールドはデフォルトで設定されます。

ポータルでテキストサイズ変更を有効化

テキストのサイズ変更を有効にして、ブラウザーの設定によりテキストのサイズを最大 200% 大きくします。

始める前に

- 以前のリリースから Rome インスタンスにアップグレードした場合は、プロパティが自動的に作成されます。プロパティのデフォルトは、サービスポータル およびモバイル従業員サービスポータル (MESP) に対して **[False]** に設定されています。このタスクの手順に従って、プロパティを手動で **[True]** に設定します。
- 新しいポータルまたは zBoot インスタンスがある場合、このプロパティはデフォルトで True に設定されます。実行する必要のあるアクションはありません。
- Rome インスタンスにアップグレードしていない場合、プロパティは作成されますが、デフォルトでは **[False]** に設定されています。

必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. フィルターナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. リストから [*glide.service_portal.resize_text.{your portal_url_suffix}.enable_rem_conversion*] を選択します。
   glide.service_portal.resize_text.sp.enable_rem_conversion など。
3. フォームで、[値] フィールドを **[true]** に設定します。
4. [更新] を選択します。

ポータルの **HTML** ベース **CSS** フォントサイズを上書き

ポータルの HTML ベース CSS フォントサイズを設定します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. フィルターナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [*glide.service_portal.resize_text.{portal_url_suffix}.base_font*] を選択します。
   glide.service_portal.resize_text.mesp.base_font など。
3. フォームで、[値] フィールドを、必要なフォントサイズに設定します。
4. [更新] を選択します。

> **注:** カスタム CSS インクルードのスタイリングに起因するカスタムページのテキストサイズ変更で問題が発生した場合は、それらの CSS 値をピクセルから REM に変換します。

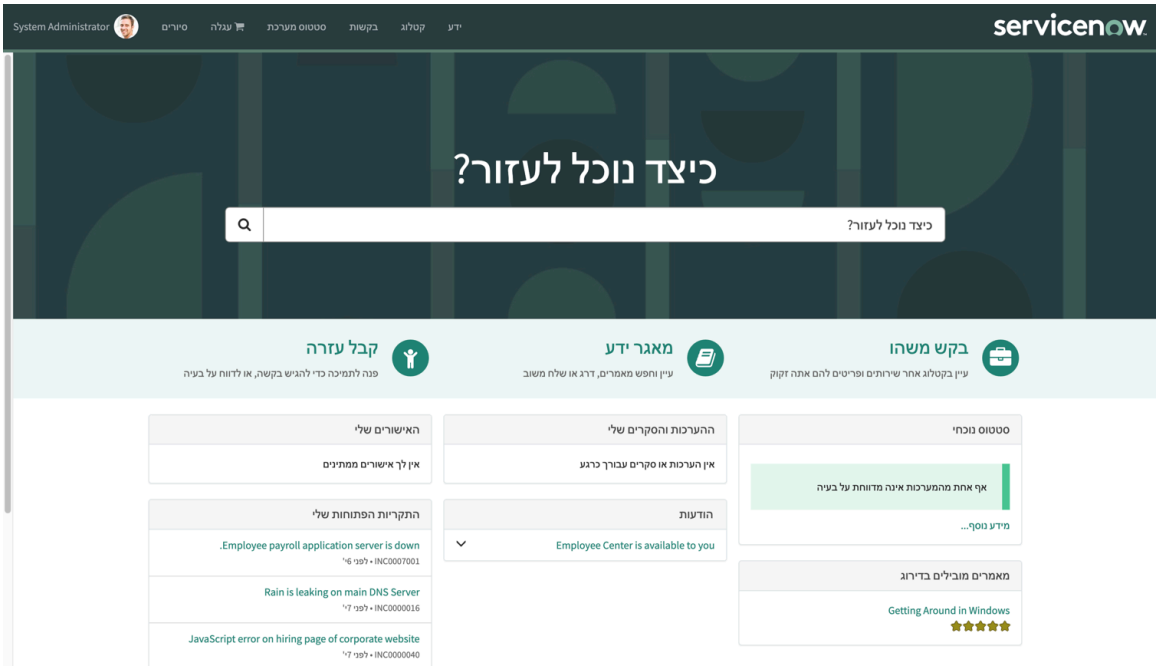
ポータルでの右から左に記述する言語のスタイル設定

ポータルを右から左に記述する言語にローカライズするには、ポータルページの方向をミラーリングする CSS が必要です。

サービスポータル は、セッション言語が右から左に記述する言語である場合に、ポータルのユーザーインターフェイスの方向を反映するために必要な CSS を生成できます。左から右に記述する言語のスタイルを設定するための既存のインフラストラクチャ (テーマ、ページ、ウィジェット、ウィジェットインスタンス SCSS) の階層全体が、右から左に記述する言語の CSS に変換されます。RTLCSS でサポートされているすべての方向プロパティが変換されます。ただし、テーマまたはウィジェットの依存関係レコード、内部 CSS、およびインライン CSS に含まれるプレーン CSS ファイルは自動的に変換されません。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル ヘブライ語用にミラーリングされた方向



外部 CSS ライブラリを使用する場合は、右から左に記述する言語に独自の CSS を指定して自動生成された CSS を上書きし、さまざまな方法で右から左に記述する言語への CSS の変換を制御することもできます。

注: サービスポータル (/sp) およびカスタムポータル以外のベースシステムポータルでは、右から左に記述する言語のポータルの方向を完全に反映するために、追加の CSS カスタマイズが必要になる場合があります。

右から左に記述する言語でポータルを表示するユーザーの数を追跡するには、「 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス for サービスポータル」の PortalPageLoad イベントを参照してください。使用可能なイベントの詳細については、「 サービスポータル イベント」を参照してください。

右から左に記述する言語のポータルの方向をミラーリング

必要な CSS を有効にすることで、右から左に記述する言語のポータルのユーザーインターフェイスの方向をミラーリングします。

始める前に

ヘブライ語などの右から左に記述する言語をアクティブにします。詳細については、「言語を有効にする 」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルを選択します。
3. [右から左に読む言語をサポート] オプションを選択します。
4. [**Update** (更新)] を選択します。
   右から左に記述する言語のポータルのユーザーインターフェイスの方向をミラーリングする CSS が生成されます。
5. オプション: ポータルテーマに外部 CSS ライブラリを使用する場合は、ポータルのユーザーインターフェイスの方向をミラーリングする独自の CSS を提供して、自動生成された CSS を上書きします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > テーマ.

b. ポータルのテーマを選択します。

c. [**CSS** インクルード] 関連リストで、外部 CSS ライブラリ URL にリンクする [CSS インクルード] を選択します。
新しい CSS インクルードを作成する必要がある場合は、「ポータル テーマを作成する」を参照してください。

d. **[RTL CSS** ファイルの **URL**] フィールドに、右から左に記述する言語のポータルの方向をミラーリングするための外部スタイルシートの URL を入力します。

e. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
セッション言語が右から左に記述する言語である場合、ポータルユーザーインターフェイスの方向が右から左に表示されるようにミラーリングされます。

Trouble?

ポータル内のコンテンツが右から左に記述する言語に自動的にミラーリングされない場合は、これらの問題を解決する方法について ポータルでの右から左に記述する言語の CSS を参照してください。

ポータルでの右から左に記述する言語の **CSS**

さまざまな方法で、右から左に記述する言語の CSS の生成を制御できます。

サービスポータル (/sp) およびカスタムポータル以外のベースシステムポータルでは、右から左に記述する言語のポータルの方向を完全に反映するために、追加の CSS カスタマイズが必要になる場合があります。

カスタムウィジェットでは、右から左に記述する言語に手動で変換する必要がある場合があります。

- ウィジェットの HTML テンプレートのインラインスタイルの場合は、これらのスタイルをウィジェットの CSS に移動して、自動的に変換されるようにします。
- ウィジェットの HTML テンプレートの内部スタイルの場合、`[dir="rtl"]` 属性セレクターまたは `.rtl` クラスセレクターを使用して、右から左に記述する言語に固有の CSS を提供できます。
- 右から左に記述する言語に固有の CSS を含めるには、ウィジェットのサーバースクリプトの GlideSPScriptable - スコープ対象 クラスで *`isRTLEnabled()`* メソッドを呼び出すか、ウィジェットのクライアントスクリプトで *`g_portal_isrtl`* グローバルフラグを使用します。

また、テーマ、ページ、ウィジェット、またはウィジェットインスタンス CSS では、Sass 補間文字列 (`#{""}`) のみを使用して、CSS プロパティに右から左へのディレクティブを追加できます。

右から左に記述する言語の **CSS** ディレクティブ

右から左に記述する **CSS** ディレクティブ	説明
`/*rtl:ignore*/`	ポータル CSS を右から左に記述する言語に変換するときに、このプロパティを無視します。
`/*rtl:prepend:10px*/`	右から左に記述する言語のプロパティ値の先頭に値を追加します。この例では 、`10px` が付加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

右から左に記述する言語の CSS ディレクティブ (続く)

右から左に記述する CSS ディレクティブ	説明
`/*rtl:append:3rem*/`	右から左に記述する言語のプロパティ値の末尾に値を追加します。この例では、3rem を追加します。
`/*rtl:replace:30px*/` または `/*rtl:30px*/`	プロパティ値を右から左に記述する言語の指定された値に置き換えます。この例では、プロパティ値を `30px` に置き換えます。
`/*rtl:insert:25px*/`	右から左に記述する言語のディレクティブの代わりに、指定された値を挿入します。この例では、25px を挿入します。

Example: 変換された右から左への CSS の変換プロパティを無視する

```
.fl {
transform: rotate(45deg) translateY(5px) #{"/*rtl:ignore*/"};
}
```

ポータルページの作成

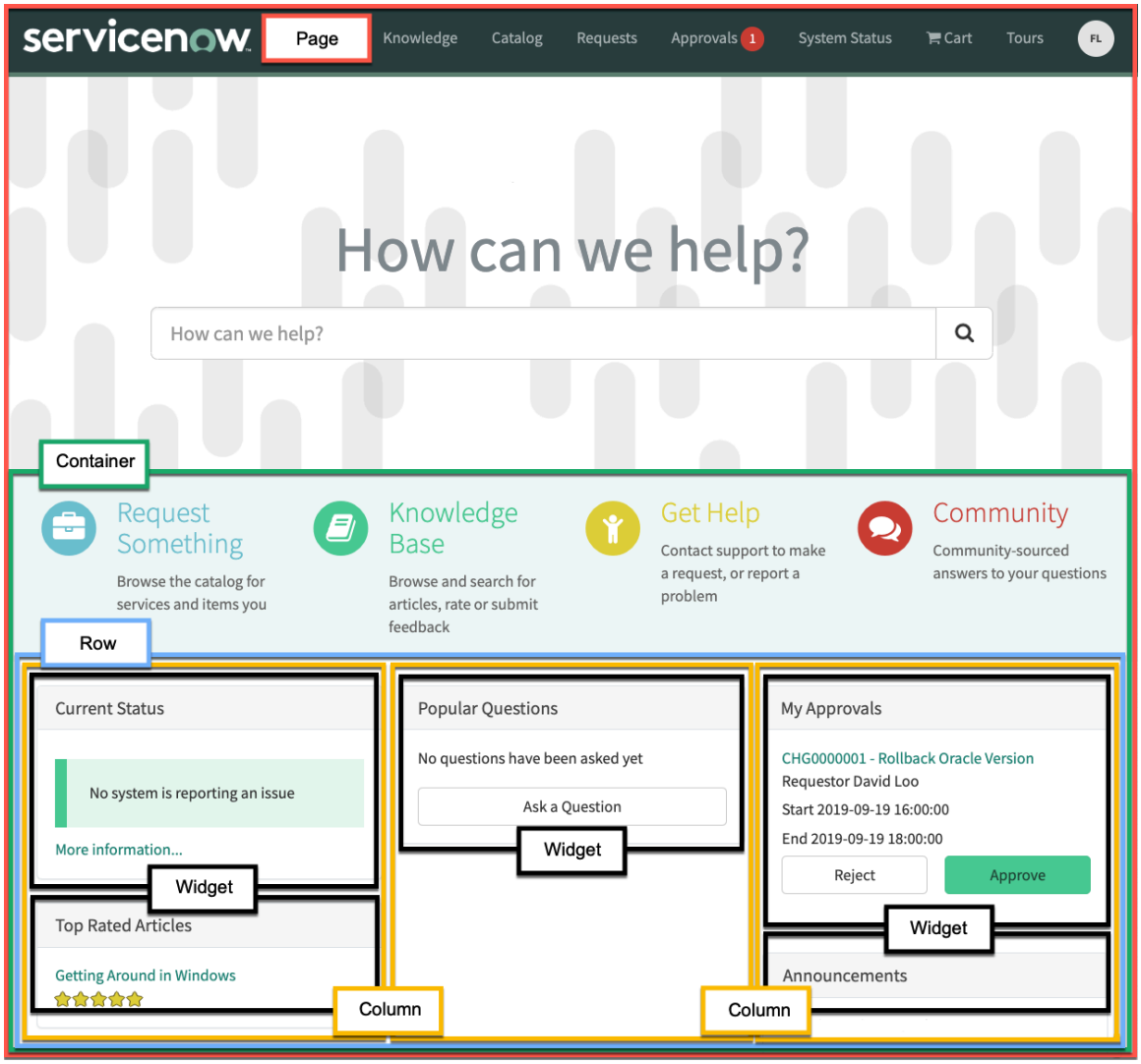
ページを使用してコンテンツを整理し、応答性の高いモバイル最適化を確実にし、顧客にとって意味のあるポータル ユーザー エクスペリエンスを設計します。ページにはコンテナと行が格納され、コンテナと行にウィジェットが格納されます。ページのレイアウトやその中のウィジェットを操作することで、希望するユーザー エクスペリエンスを構築できます。

- ページはページ ID を使用して参照されます。
- ページは複数のポータルで参照できます。
- ベース システム ページをテンプレートとして使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ページ レイアウト



コンテナー

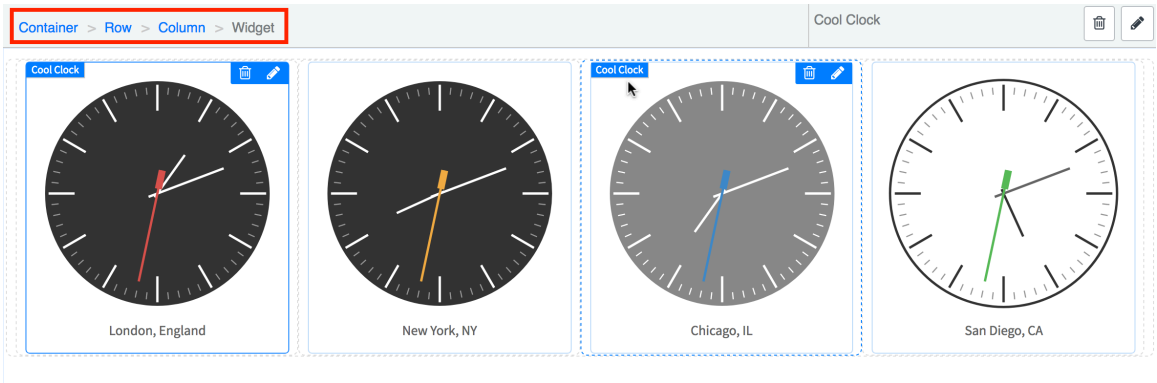
コンテナーは、ウィジェットを格納するレイアウトを含めるためにページ上に配置されるマークアップ アーティファクトです。

サービスポータルデザイナー (サービスポータル > **Service Portal** の構成 > デザイナー) を開きます。サービス ポータル デザイナーでページを開き、ページ上の任意の項目をクリックします。左上隅には、選択したページのどの要素が表示されるかを示すブレッドクラムが表示されます。ブレッドクラムを使用してコンテナを選択し、編集アイコン ( ) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ポータル デザイナーのブレッドクラム



ページ エディターに移動し、ツリー ビューでコンテナー ノードを選択して、コンテナーを編集することもできます。このビューでは、次の操作を実行できます。

- ページ上のウィジェットのレイアウトを変更する。
- ページ上の列の数を決定する。
- ブラウザー ウィンドウの変更に合わせて拡大縮小するかどうかを決定する。
- ページの一部に背景色を追加する。
- 背景画像をページの一部に追加する。
- ページ内のウィジェットの現在のレイアウトを表示する。

サービスポータル デザイナーを使用したページの作成と編集

ページを作成または編集し、レイアウトを使用してウィジェットを格納する列を整理します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

これらの手順は、コーディング経験がほとんどまたはまったくないユーザーを対象としています。サービスポータル デザイナーには、ページ上の特定の構成に単にウィジェットを追加することから、CSS クラスを追加することまで、いくつかのレイヤーのカスタマイズが含まれています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。
3. ヘッダーでポータル名を選択して、ページを設計するポータルに切り替えます。

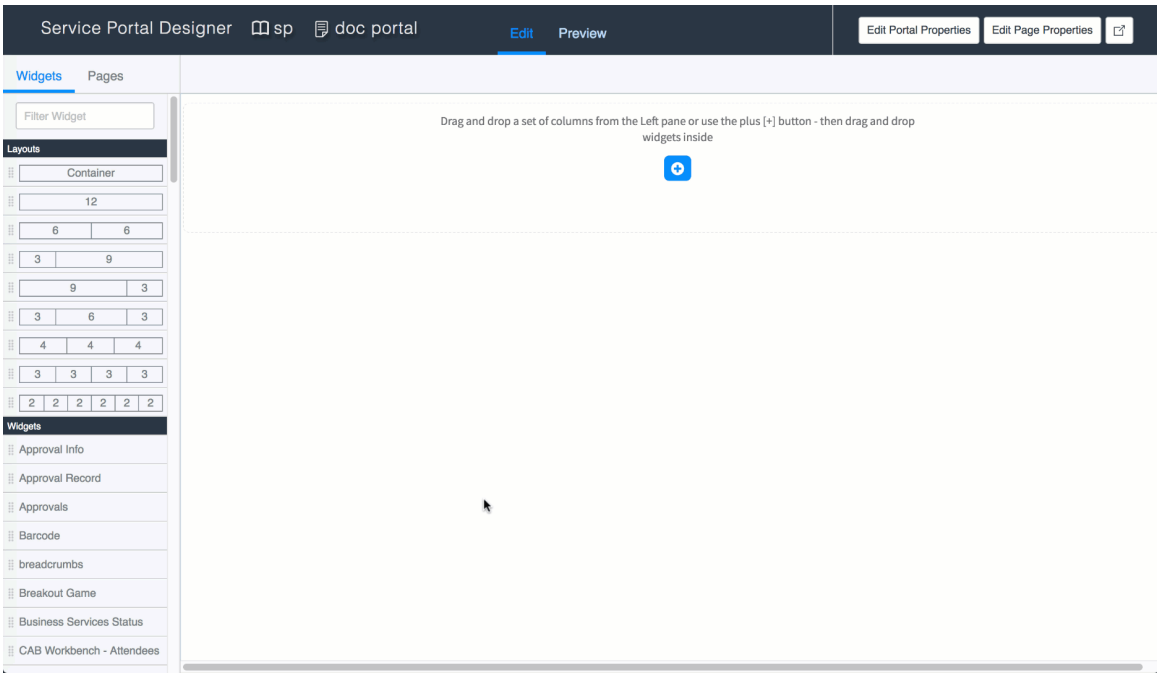
4. サービスポータルデザイナーから、カスタマイズするページを選択するか、[新しいページの追加] を選択します。
5. [レイアウト] で、[コンテナー] を選択し、それをページにドラッグします。
6. 他のレイアウトの 1 つをドラッグしてコンテナーにドロップします。
   このレイアウトは、ページの構造とウィジェットをドロップできるスペースを定義します。レイアウトの構造は、ブートストラップ グリッド テンプレートに従い、常に最大で 12 まで追加します。
7. フィルターを使用してウィジェットを検索し、ウィジェットをレイアウトにドラッグします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

コンテナー、レイアウト、ウィジェットをページにドラッグ



デフォルトで情報が含まれていないウィジェットの場合、ポータルページに表示する前にウィジェットインスタンスのオプションを設定する必要があります。ウィジェットインスタンスオプションの設定の詳細については、「ウィジェットインスタンスを構成する」を参照してください。

8. オプション: ページのプロパティを編集します。

   a. [ページのプロパティを編集] を選択します。
   ページテーブル [sp_page] のページ レコードが開きます。

   b. フォームを編集します。

ページ フィールド

フィールド	説明
タイトル	ページの内部名です。タイトルを使用して、サービス ポータル デザイナーでページを検索します。
ID	ページの一意の ID です。ID は、ページをポータルに割り当てるために使用するものです。また、ページの URL を決定します。例：`https://instance name.service-now.com/doc_portal/?id=doc_page` (ここでdoc_page はページ ID です)。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
公開	認証を必要とせずにページにアクセスできるようにします。[公開] が選択されている場合、リストされているロールに関係なく、すべてのユーザーがページを表示できます。
ドラフト	ページをドラフトとしてマークして、ページの作成中にユーザーがページを表示できないようにします。管理者ロールを持つユーザーのみがドラフトのページを表示でき、他のすべてのユーザーには 404 ページが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロール	ロールによりページへのユーザー アクセスを制限します。
簡単な説明	ポータル ページについて説明します。このフィールドは公開されていません。
ページ固有の CSS	ページにページ固有の CSS がない限り、ページはテーマと自社用カスタム設定から CSS を継承します。ページが異なって見えるようにする必要がある場合は、ページ固有の CSS がテーマと自社用カスタム設定の継承を上書きします。
動的ページ タイトル	(Optional) ページに読み込まれるコンテンツに応じて、わかりやすいタイトルを生成するための変数を作成します。 詳細については、「動的タイトルをページに追加する」を参照してください。
ページのクローンを作成	変更可能なページのコピーを作成できます。ベース システム ページのクローンを作成すると、ページ上のウィジェットごとに新しいウィジェット インスタンスが作成されます。
SEO スクリプトを使用	(Optional) 正規 URL の SEO タグと hreflang タグを追加するスクリプトインクルードを有効にするオプション。 詳細については、「SEO の有効化によるローカライズバージョンのポータルページ の検出」を参照してください。
SEO スクリプト	(Optional) ページに適用するスクリプトインクルード。デフォルトでは、システムは SPSEOHeaderTags スクリプトインクルードを使用します。これには、正規 URL のデフォルト実装と サービスポータルアナリティクス ページの hreflang タグが含まれています。
人間が判読できる URL 構造	(Optional) 人間が判読できるキーワードをページの URL に追加して、検索エンジン最適化 (SEO) と公開ページのクリックスルー率を向上させます。人間が判読できる URL は、公開ページと非公開ページのページで想定される内容をユーザーが理解するのにも役立ちます。例: `https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007`。 詳細については、「ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加」を参照してください。

9. オプション: コンテナー プロパティを編集します。

   a. 編集するコンテナ内を選択するか、ブレッドクラムで [コンテナ] を選択します。

   b. 編集アイコン [ ] を選択します。
   コンテナー テーブル [sp_container] のコンテナー レコードが開きます。

   c. フォームを編集します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテナー フィールド

フィールド	説明
名前	コンテナーの内部名です。
順番	ページにコンテナーが表示される順序です。他のすべてのコンテナーの上にコンテナーを表示するように設定するには、[順番] フィールドでコンテナーに最小数を指定します。
ページ	コンテナーを含むページ。
スクリーンリーダータイトル	スクリーン リーダーによって使用されるタイトルです。
セマンティックタグ	コンテナーを含むセマンティック HTML タグ。次のオプションが含まれます。 ▪ なし:ページ上のヘッダーとフッターの間のすべてのコンテンツが *<main>* タグに含まれます。 ▪ Main: *<main>* タグには、コンテナーとそのコンテンツのみが含まれます。*<main>* タグは、ページのメインコンテンツを含むセマンティック HTML 要素です。これは、ページに固有のコンテンツに適用する必要があり、ページ上の 1 つの要素に対してのみ構成する必要があります。 **注:** *<main>*タグは、コンテナ、行、または列に適用できます。詳細については、「ページのメインタグの構成」を参照してください。
アプリケーション	アプリケーション スコープです。
幅	コンテナの幅です。次のオプションが含まれます。 ▪ 固定 ▪ 流体
親クラス	コンテナーの親 CSS クラスです。
CSS クラス	コンテナーの CSS クラスです。ページ固有の CSS を上書きします。
背景色	コンテナーの背景色です。
背景画像	コンテナーの背景画像です。
背景スタイル	背景画像の表示スタイルです。次のオプションが含まれます。 ▪ デフォルト ▪ カバー ▪ 封じ込め ▪ 繰り返し
ブートストラップの代替	このフィールドを選択すると、標準のブートストラップ グリッド クラスが削除され、コンテナー内のブートストラップ グリッド システムが無効になります。選択した場合、以下は適用されません。

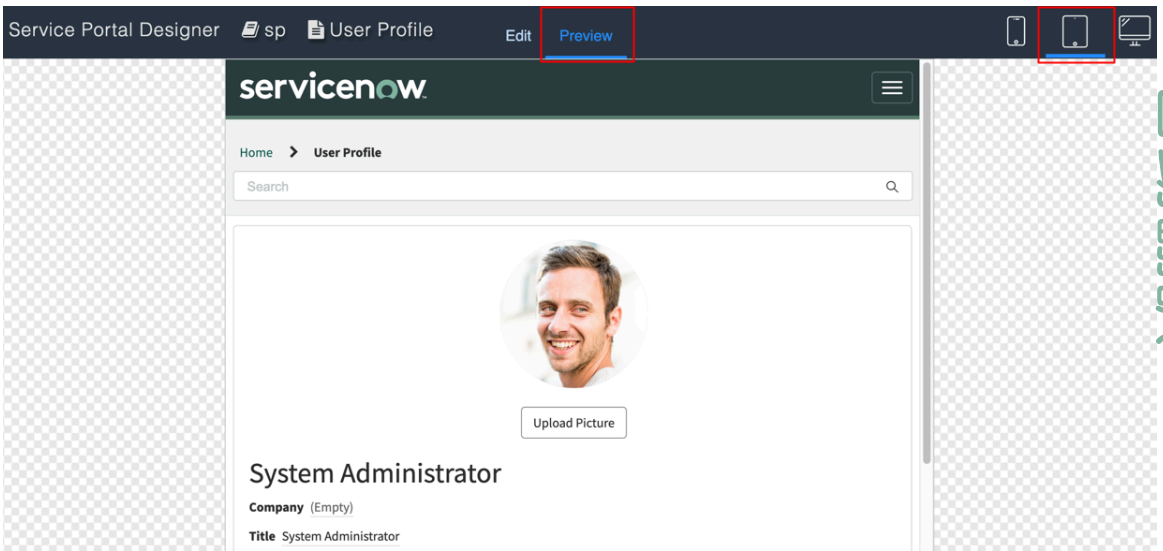
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	▪ コンテナー レコードの [幅] フィールド。 ▪ コンテナー内の行レコードの標準ブートストラップ クラス。 ▪ コンテナー内の列レコードの [サイズ - **xs**]、[サイズ - **sm**]、[サイズ - **md**]、および [サイズ - **lg**] フィールド。 カスタム CSS クラスと CSS をコンテナー、行、および列レコードに提供する予定がある場合にのみ、このフィールドを選択します。
ヘッダーへ移動	選択すると、コンテナはヘッダーに固定され、スクロールしません。サブヘッダーを作成するには、このオプションを使用します。

10. オプション: 別のページに切り替えるには、左側のウィンドウで [ページ] タブを選択し、構成する次のページを選択します。
11. オプション: ヘッダーの [プレビュー] ボタンを使用すると、設計時にページを表示できます。[プレビュー] を使用して、ヘッダーに表示されているコントロールによって、モバイル モードまたはタブレットモードでページを表示することもできます。

デザイナーのタブレット ビュー



自動翻訳

ページにサブヘッダーを追加する

ページ サブヘッダーとして機能するコンテナー レコードを選択します。サブヘッダーはページ ヘッダーに固定され、スクロールしません。

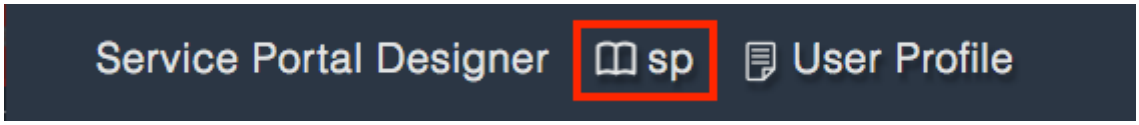
始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。
3. ページを選択します。
4. ヘッダーでポータル名を選択して、ページを設計するポータルに切り替えます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



5. サブヘッダーとして使用するコンテナを選択するか、ブレッドクラムを使用してコンテナを選択します。
6. 編集アイコン ( ) を選択します。
7. [ヘッダーへ移動] を選択します。

タスクの結果
サブヘッダーとして、コンテナーはヘッダーに固定され、スクロールしません。

ページにフォントアイコンを含める

ページ上のすべてのウィジェットがフォント アイコン セットにアクセスできるように、ページにフォント アイコンを含めます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページ をクリックし、フォントアイコンを追加するページをクリックします。
2. フォント アイコン ファイルをページ レコードに添付します。
3. ページの [ページ固有の CSS] フィールドに、フォント アイコン定義用の CSS を追加します。添付ファイルの sys_id を CSS の *src* として使用します。例：

Example

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

タスクの結果
このページの任意のウィジェットに設定されているアイコンからアイコンを選択できます。たとえば、HTML ウィジェットでは、[ソースコード] オプションを使用してアイコンを使用できます。
例：

```
<p style="text-align: center;"><em class="material-icons">flight_land</em></p>
```

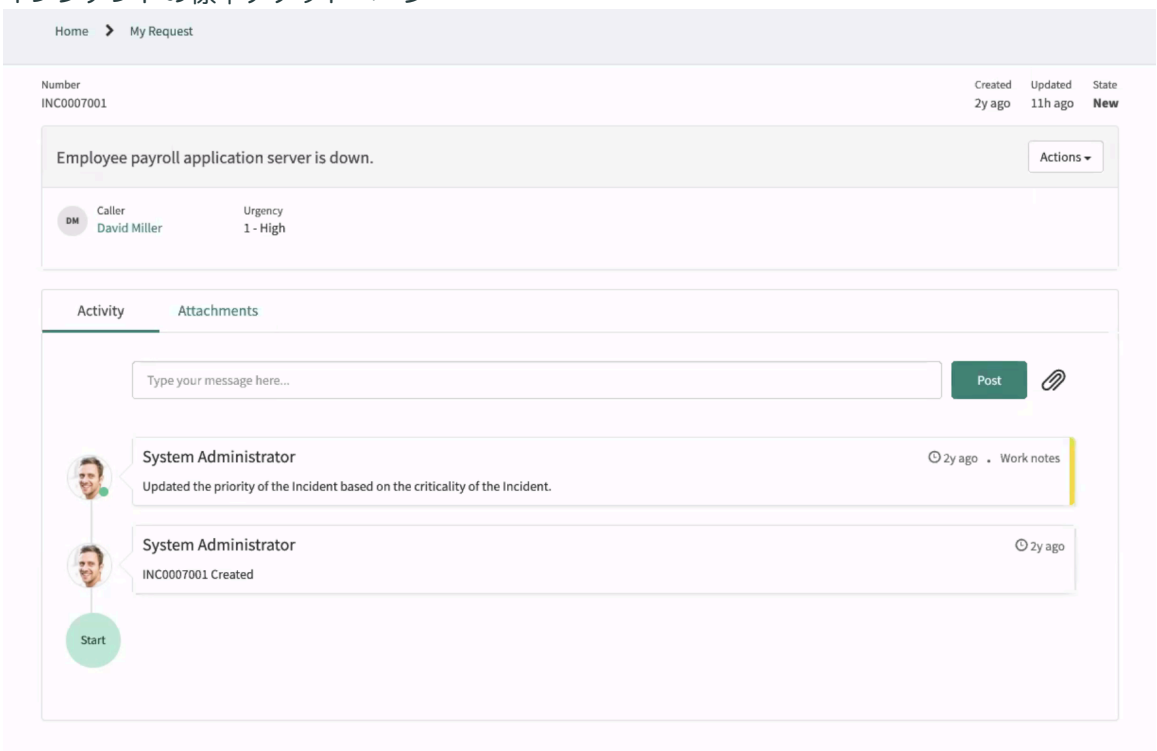
標準チケットページ

他の要求タイプと同様の一貫したレイアウトを維持しながら、要求固有の情報を表示するように個々の要求タイプを構成します。この構成によって、送信された要求を表示する際に一貫したエクスペリエンスが確保されます。

新規インスタンスの場合、標準チケットページビューはデフォルトで利用できます。アップグレードされたインスタンスの場合は、[標準チケットルート] ページのルートマップを有効にする必要があります。このページのルートマップを有効にする方法については、「標準チケットページのページルートマップの有効化」を参照してください。

標準チケットページの各セクションに表示される情報は、個々の要求タイプによって異なります。構成可能なセクションに指定された値がない場合、またはユーザーが情報にアクセスできない場合は、そのセクションは表示されません。

インシデントの標準チケットページ



ヘッダーセクション

デフォルトでは、このセクションには送信された要求に関する次の情報が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 識別番号
- 作成日と更新日
- ステータス。[ステータス] フィールドの代わりに、チケットのステータスを表す他のフィールドを構成することもできます。

情報セクション

構成すると、このセクションには送信された要求に関する次のリージョンが表示されます。

- 簡単な説明 (オプションで説明) を含むチケットの説明リージョン。

  注: [説明] フィールドをレコードの他のフィールドにマップできます。

- 関連フィールドが構成されているフィールドリージョン。構成されたフィールドに値がないかユーザーがフィールドにアクセスできない場合は、このフィールドは表示されません。

  注: ワークフロータイプのフィールドは、どのテーブルでもサポートされていません。要求アイテム [sc_req_item] テーブルでのみ、[ステージ] フィールドなどのワークフロータイプのフィールドはサポートされます。このフィールドは、構成内のフィールドの位置に関係なく最後に表示されます。

- アクションリージョン

タブのセクション

構成すると、このセクションには送信された要求の次のタイプのタブが表示されます。

- アクティビティ
- 添付ファイル
- 変数エディター
- 変数サマライザー
- 関連する要求。現在のチケットが親である関連するすべての要求を表示します (Service Portal の [自分の要求] ウィジェットに表示) 。次のいずれかのシナリオに適用できます。
  - 現在のチケットがユニバーサル要求の場合は、ユニバーサル要求の子チケットに (タスクテーブルの [親] フィールドを介して) 関連付けられたすべての要求が表示されます。
  - 現在のチケットがユニバーサル要求ではない場合は、現在のチケットに (タスクテーブルの [親] フィールドを介して) 関連付けられたすべての要求が表示されます。

  [自分の要求] ウィジェットのフィルターの定義については、「 自分の要求のフィルターの定義 」を参照してください。

- [カスタム] タブ

デフォルトでは、[アクティビティ] タブと [添付ファイル] タブを利用できます。

クロススコープアプリケーションの構成

クロススコープアプリケーションの要求タイプごとに、次の構成が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 次の標準チケットページウィジェットがアプリケーションテーブルにアクセスできるようにするための、これらのウィジェット対する制限付き申請者アクセス特権。これらの特権の詳細については、「 アプリケーションのアクセス設定 」を参照してください。
  - ウィジェット：標準チケットヘッダー
  - ウィジェット：標準チケット添付ファイル
  - ウィジェット：標準チケットタブ
- アプリケーションの [説明] フィールドに対する制限付きの申請者アクセス特権。このフィールドは、標準チケットページのヘッダーに表示されます。
- そのアプリケーションのすべての要求を標準チケットページにルーティングするページルートマップ

標準チケットページのドメインセパレーション

タブ構成はドメインセパレーションされていません。

チケット構成はドメインセパレーションされたプロセスです。どの要求タイプのレコードでも、ユーザーが標準チケットページを開くと、ユーザーのドメインに関係なく次の順序でチケット構成がチェックされます。

1. レコードのドメイン
   a. レコードテーブルのチケット構成
   b. レコードテーブルの親テーブルに関するチケット構成
2. レコードドメインの親階層
   a. レコードテーブルのチケット構成
   b. レコードテーブルの親テーブルに関するチケット構成

注: テーブルの場合、許可されるアクティブな構成はドメインごとに 1 つのみです。

関連情報

要求済みアイテムの標準チケットページ

インシデント標準チケットページ

標準チケットページの構成

送信された要求を表示するための一貫した方法を サービスポータル ユーザーに付与します。さまざまな要求タイプに対して、標準チケットページを構成できます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
標準チケット構成は、タスク拡張テーブルに対してのみ追加できます。

[日付/時刻] の値を含むウィジェットでは、日付と時刻が 前の時刻 (11 分前など) 形式でしか表示されないため、そのようなウィジェットのユーザー設定は考慮されません。たとえば、[作成日] と [更新日] の値は必ず [前の時刻] の形式で表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 標準チケット > 標準チケット構成.
2. [**New**] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. フォームのフィールドに入力します。

チケット構成フォーム

フィールド	説明
テーブル	標準チケットページを設定するタスク拡張テーブル。
アクティブ	チケット構成がアクティブであるかどうかを指定するオプション。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
ステータスフィールド	タスク拡張テーブルの任意のフィールド。デフォルトでは、このフィールドはタスク拡張テーブルの [ステータス] フィールドにマッピングされます。このフィールドを追加するには、フォームを設定する必要があります。 **注:** 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ◦ 番号 ◦ 簡単な説明 ◦ 作成日 ◦ 更新日 ◦ ウォッチリスト ◦ コメントや作業メモなどのユーザー入力
情報リージョン	
「説明」の表示	要求の説明を表示するタイミングを決めるシナリオ。選択できるオプション： ◦ なし ◦ 常時 ◦ 変数がない場合 **注:** 説明が表示されている場合、説明を展開したり折りたたんだりすることができます。
詳細	ウィジェットを情報領域に表示するかどうかを指定するオプション。
情報ウィジェット	情報領域に表示されるウィジェット。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報ウィジェットパラメーター	ウィジェットパラメーターを指定する名前と値のペア。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
情報フィールド	情報領域に表示されるフィールド。このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合は表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ 以下の情報のフィールドを追加することはできません。 ▪ 番号 ▪ 簡単な説明 ▪ 作成日 ▪ 更新日 ▪ ウォッチリスト ▪ 州 ▪ コメントや作業メモなどのユーザー入力 ◦ ワークフロータイプのフィールドは、どのテーブルでもサポートされていません。要求アイテム [sc_req_item] テーブルでのみ、[ステージ] フィールドなどのワークフロータイプのフィールドはサポートされます。このフィールドは、構成内のフィールドの位置に関係なく最後に表示されます。
アクションリージョン	
アクションウィジェット	アクションリージョンで利用可能なアクションを指定するウィジェット。
アクションウィジェットパラメーター	アクションウィジェットパラメーターの名前と値のペア。

4. ヘッダーメニューを右クリックし、[保存] をクリックします。
5. [タブの構成 (Tabs Configurations)] 関連リストで、[新規] をクリックします。

注:

- デフォルトではすべての標準構成で、[アクティビティ] と [添付ファイルタイプ] のタブ構成が利用できます。その他のデフォルトのタブ構成は、タスク拡張テーブルによって異なる場合があります。たとえば、sc_req_item 構成の場合、変数エディター (読み取り専用) タイプも利用できます。
- [カスタム] 以外のタブタイプを複製することはできません。
- 最大 6 個のタブを構成できます。
- 変数エディター (読み取り専用) または [変数サマライザー] タブタイプのいずれかを追加できます。

6. フォームのフィールドに入力します。

タブ構成フォーム

フィールド	説明
タイプ	ウィジェットを表示する基準にするタブタイプ。選択できるオプション： ◦ アクティビティ ◦ 関連する要求

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

フィールド	説明
	◦ 添付ファイル ◦ カスタム ◦ 変数エディター (読み取り専用) ◦ 変数サマライザー
タブ名	タブの名前。
アプリケーション	チケット構成に関連付けるアプリケーション。
順番	タブがタブセクションに表示される順序。最小順序のタブは、ページのロード時に選択されたタブです。
詳細	タブの可視化に関するスクリプトの追加を有効にするオプション。デフォルトでは、このチェックボックスはオフです。
表示 (スクリプト)	タブの可視化に関するスクリプト。 ◦ スクリプトが true を返す場合、タブは標準チケットページに表示されます。 ◦ スクリプトが false を返す場合、タブは標準チケットページに表示されません。 **注:** このフィールドは、[詳細] チェックボックスが選択されている場合にのみ表示されます。
表示	タブの可視化を決める条件。[詳細] チェックボックスがオンの場合は表示されません。
ウィジェット	タブセクションに表示されるウィジェット。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。
ウィジェットパラメーター	タブウィジェットパラメーターのカンマ区切りリスト。このフィールドは、[タイプ] で [カスタム] を選択した場合のみ表示されます。

7. [送信] をクリックします。
8. [チケット構成] フォームで、[更新] をクリックします。

[アクティビティ] タブのインスタンスオプションの有効化

標準チケットページの [アクティビティ] タブで、作業メモを書式設定して @ メンションを追加します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin
要求タイプの標準チケット構成に [アクティビティ] タブを追加する必要があります。タブの構成については「標準チケットページの構成」を参照してください。

手順

1. サービスポータル の要求に移動します。
2. Control を押したまま [アクティビティ] タブの任意の場所を右クリックします。
3. [インスタンス オプション] をクリックします。
4. [アクティビティ] タブの設定を行います。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

[アクティビティ] タブのインスタンスオプション

インスタンス オプション	説明
リッチテキストエディターを有効にする (Enable Rich Text Editor)	作業メモの書式設定を有効にするオプション。 **注:** [ケースのチケットフォーム] (csm_ticket) ページでは、sn_customerservice_case ページの [アクティビティ] タブ設定レコードから [アクティビティ] タブオプションを設定する必要があります。 **a.** 次のように移動する。 **All** (すべて) > 標準チケット構成. **b. [sn_customerservice_case]** レコードを選択します。 **c.** [タブ構成] で、[アクティビティ] タブ構成レコードを選択します。 **d. rich_text_editor** ウィジェットのパラメーターフィールドを編集します。
@ メンションを有効にする (Enable @ Mentions) (リッチテキストエディターが有効になっている場合にのみ機能)	作業メモで関係者のメンションを有効にするオプション。 **注:** [リッチテキストエディターを有効にする **(Enable Rich Text Editor)]** インスタンスオプションが選択されている場合にのみ、このオプションは適用されます。

5. [保存] をクリックします。

標準チケットページのページルートマップの有効化

インスタンスをアップグレードした場合は、チケットページを Service Portal の standard_ticket ページにリダイレクトして標準チケットページで要求を表示します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページルートマップ.

2. [標準チケットルート] を選択します。

3. [有効] チェックボックスをオンにします。

4. [Update (更新)] をクリックします。

関連情報

[自分の要求] のフィルターの定義

参照をページ ID にリダイレクトする

ウィジェット内のハードコードされたページ ID を手動で置き換える必要がないように、 サービスポータル ウィジェットからのすべての参照をリダイレクトして、単一のレコードを持つ新しいページにルーティングします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール：sp_admin

このタスクについて
サービスポータル内の複数のウィジェットは、ハードコードされたページ ID を使用して 1 つのページにリンクできます。このプロセスでは、各ウィジェットをクローンおよび更新することで、ページ ID へのすべての参照を検索して置き換えることなく、ウィジェット内のページ参照を置き換えることができます。

ページへのすべての参照をリダイレクトするには、ページルートマップ [sp_page_route_map] テーブルにレコードを作成します。このテーブルでは、ベース システム ウィジェットを複製せずに、参照をページにリダイレクトすることができます。

[ページルートマップ] テーブルにレコードを作成すると、参照のみがページにリダイレクトされます。ナビゲーションは URL 内のページ ID にリダイレクトされません。

注: ユーザーを 404 ページにリダイレクトするためにページルートマップの作成は不要です。ポータルの 404 ページを指定するには、ポータル [sp_portal] レコードの **[404** ページ] フィールドを更新します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページルートマップ.
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
簡単な説明	リダイレクトを説明するためのオプションの短い説明です。
サービス ポータル	リダイレクトを適用するポータルです。ポータルを選択しない場合、リダイレクトはインスタンスのすべてのポータルに適用されます。
ルーティング元	リダイレクト元の元のページ。
ルーティング先	リダイレクト先のページ。
[Active (アクティブ)]	ページ ルート マップ レコードがアクティブであるかどうか。レコードがアクティブな場合にのみ、リダイレクトが適用されます。
ロール	ページルートマップが適用されるロール。このフィールドに指定されたロールのいずれも持たないユーザーは、新しいページにリダイレクトされません。ロールが指定されていない場合、ページルートマップはすべてのユーザーに適用されます。
順序	ページ ルー トマップ レコードの優先度です。複数のアクティブなレコードが [ルーティング元] フィールドで同じ値を持つ場合、最小順位のレコードが適用されます。レコードは最低から最高の間で評価されます。複数のレコードの順序が一致している場合は、最も古いレコードが優先されます。

4. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
[ルーティング元] フィールドに記載されているページへのすべての参照は、[ルーティング先] フィールドのページにリダイレクトされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルページからレコードへのファイルの添付

添付ファイルは、ファイルシステム内を移動するか、クリップボードからファイルを貼り付けるか、ファイルをドラッグアンドドロップすることで、ポータルページからレコードに追加できます。

デフォルトでは、いくつかのベースシステムウィジェットは、これらの 1 つ以上の方法を使用してポータルユーザーからの添付ファイルを受け入れます。ポータルユーザーが添付ファイルを追加する方法を変更するには、次の手順で説明するように、ウィジェットのクローンを作成して編集し、添付ファイルエクスペリエンスをカスタマイズします。

ポータルユーザーがポータル内のページのレコードにファイルを添付する方法を追跡するには、 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス for サービスポータル の SP ファイル添付イベントを参照してください。使用可能なイベントの詳細については、「 サービスポータル イベント」を参照してください。

ファイルの貼り付けまたはドロップによる添付ファイルの追加

ポータルユーザーが [添付ファイルを追加] ダイアログボックスでファイルを貼り付けたりドロップしたりして、ファイルを添付できるようにします。

始める前に

デフォルトでは、フォーム、チケット添付ファイル、チケット会話、および SC カタログアイテム ベースシステムウィジェットでは、ファイルシステム内を移動するだけでなく、[添付ファイルを追加] ダイアログボックスにファイルを貼り付けたりドロップしたりして、添付ファイルを追加できます。

この機能を他のウィジェットに対して構成するには、 `sp-attachment-button` ディレクティブを使用して添付ファイルの追加をサポートするウィジェットをクローンまたは作成できます。ウィジェットのクローン作成の詳細については、「 ウィジェットのクローン」を参照してください。

> **注:** ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [ウィジェットエディター] を選択します。
3. [既存のウィジェットを編集] メニューで、クローンしたウィジェットを選択します。
4. ウィジェットの **HTML** テンプレート で、 `sp-attachment-button` 要素を探します。
5. `sp-attachment-button` 要素の属性を設定します。
   - モーダル: `true` に設定すると、コピー/貼り付けおよびドラッグアンドドロップのサポートが有効になります。

     コピー&ペーストとドラッグ&ドロップのサポートをオフにするには、 これを `false` に設定します。

   - `supported-extensions`:[添付ファイルを追加] ダイアログボックスの下部に、添付ファイルでサポートされているファイル拡張子のリストを表示します。

     `glide.attachment.extensions` システムプロパティで指定されたサポートされているファイル拡張子を一覧表示するには、それを `{{::data.supportedAttachmentExtensions}}` に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

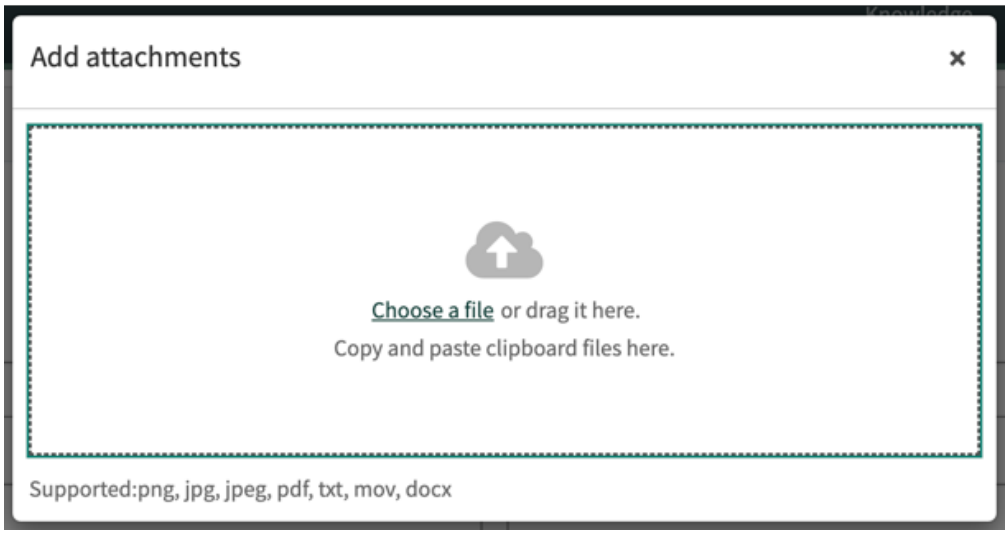
```
<sp-attachment-button modal="true" supported-extensions="{{::data.supportedAttachmentExtensions}}"></sp-attachment-button>
```

6. [**Save** (保存)] をクリックする。

タスクの結果

ウィジェットのあるページでは、次の例に示すように、[添付ファイルを追加] ダイアログボックスにファイルを貼り付けるかドロップして、レコードに添付できます。

> **注:** この機能はモバイルエクスペリエンスではサポートされていません。添付ファイルの貼り付けは Firefox ではサポートされていません。



ファイルを添付するためのドラッグアンドドロップゾーンを追加する

ポータルユーザーが添付ファイルをページの専用ゾーンにドロップして、ファイルをレコードにすばやく添付できるようにします。

始める前に

ページにドラッグアンドドロップの添付ファイルゾーンを構成するには、クライアントスクリプトで `nowAttachmentHandler` のインスタンスに `attachmentHandler` セットを呼び出して、添付ファイルの追加をサポートするウィジェットをクローンまたは作成する必要があります。このようなウィジェットの例については、 フォーム ウィジェットを参照してください。ウィジェットのクローン作成の詳細については、「 ウィジェットのクローン」を参照してください。

> **注:** ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

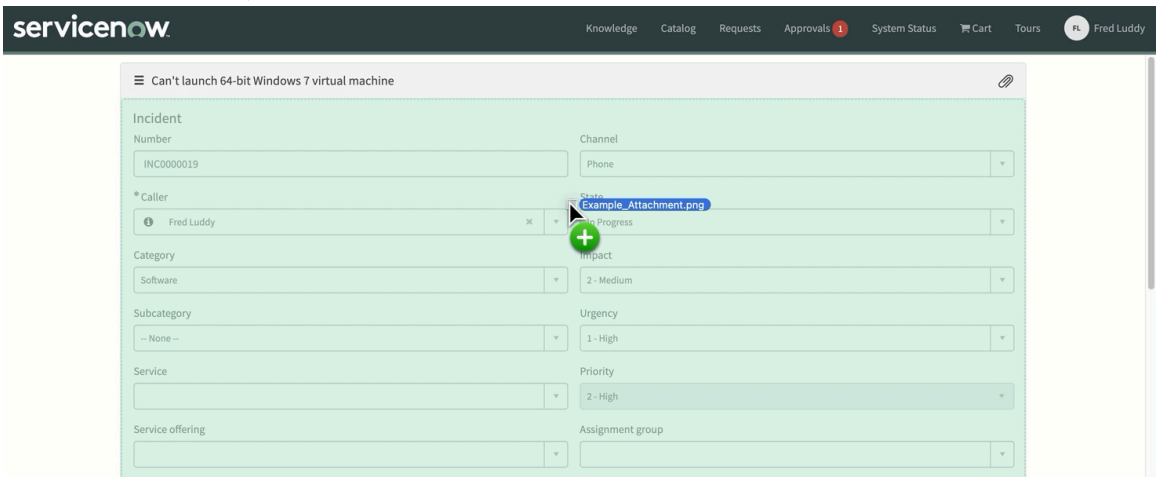
デフォルトでは、ポータルユーザーは、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を選択して [添付ファイルを追加] ダイアログボックスを開くことで、多くのベースシステムページに添付ファイルを追加できます。ドラッグアンドドロップの添付ファイルゾーンを使用すると、ポータルユーザーは少ないクリック数で添付ファイルを追加できます。たとえば、カタログ要求またはフォームの領域に添付ファイルをドロップできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、ゾーンはフォームウィジェットの本体の上の領域です。ゾーンは、その上にファイルを移動する場合にのみ表示されます。

ウィジェット上の添付ファイルゾーン



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [ウィジェットエディター] を選択します。
3. [既存のウィジェットを編集] メニューで、クローンしたウィジェットを選択して添付ファイルゾーンを追加します。
4. ウィジェットの **HTML** テンプレート で、 `sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"` ディレクティブを `<div>` 要素または `<section>` 要素の属性として追加します。
   ゾーンには、ウィジェット全体を含めることも、ウィジェットの一部のみを含めることもできます。

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler">
   ```

5. オプション: `sp-attachment-picker` ディレクティブの属性を設定します。
   - `disable-picker-overlay="true"`:ファイルを添付ファイルゾーンにドラッグすると、添付ファイルゾーンの上にオーバーレイが表示されなくなります。デフォルトでは、オーバーレイは有効になっています。
   - `onFilePick`:ファイルが選択されたときにイベントをトリガーすることで、カスタムロジックを実装します。選択したすべてのファイルの参照を最初のパラメーターとして配列として受け取る関数に値を設定します。たとえば、「`on-file-pick="attachFiles($files)"`」のように入力します。実装できるカスタムロジックの例としては、ファイルのプレビュー、カスタム検証、カスタムアップロードロジックなどがあります。この属性が構成されている場合、 `attachment-handler="attachmentHandler"` 属性は不要であり、削除できます。
6. オプション: モバイルデバイスで添付ファイルゾーンを非表示にします。

   a. `ng-if="isDesktopBrowser"` ディレクティブを `sp-attachment-picker` ディレクティブに追加します。

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser">
   ```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. ウィジェットの クライアントスクリプト で、次のスクリプトを追加します。

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. [**Save** (保存)] をクリックする。

タスクの結果

ウィジェットのあるページでは、選択した 1 つ以上のファイルを添付ファイルゾーン上にドラッグアンドドロップしてレコードに添付できます。

ウィジェットへの添付ファイルセクションの追加

ポータルユーザーがウィジェットのセクション内のファイルに貼り付けたり、ドロップしたり、移動したりして、ファイルをレコードにすばやく添付できるようにします。

始める前に

ウィジェットの添付ファイルセクションを構成するには、クライアントスクリプトで `nowAttachmentHandler` のインスタンスに `attachmentHandler` セットを呼び出して、添付ファイルの追加をサポートするウィジェットをクローンまたは作成する必要があります。このようなウィジェットの例については、 フォーム ウィジェットを参照してください。ウィジェットのクローン作成の詳細については、「 ウィジェットのクローン」を参照してください。

> **注:** ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

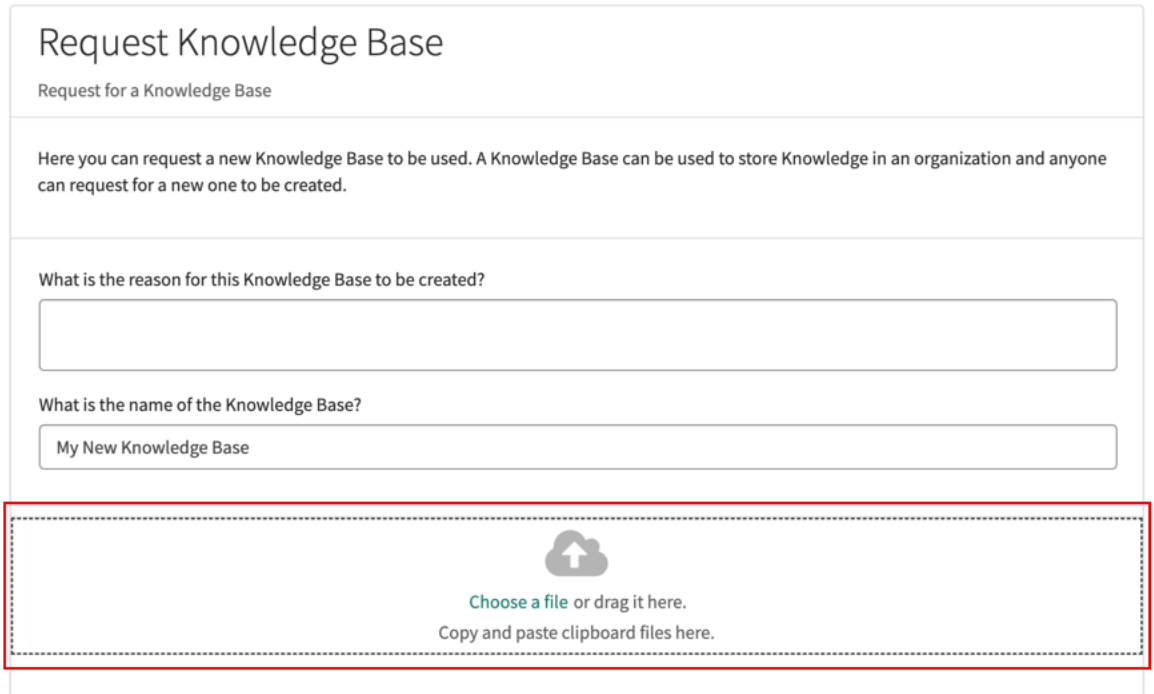
デフォルトでは、ポータルユーザーは、[添付ファイルを追加] アイコン ( ) を選択して [添付ファイルを追加] ダイアログボックスを開くことで、多くのベースシステムページに添付ファイルを追加できます。添付ファイルセクションを使用すると、ポータルユーザーはより少ないクリック数で添付ファイルを追加できます。

この例では、添付ファイルセクションがカタログアイテムウィジェットの下部に追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットの [添付ファイル] セクション



手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [ウィジェットエディター] を選択します。
3. [既存のウィジェットを編集] メニューで、添付ファイルセクションを追加するクローン作成したウィジェットを選択します。
4. ウィジェットの **HTML** テンプレート で、添付ファイルセクションを表示する要素として `sp-attachment-picker` ディレクティブを追加します。

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker  attachment-handler="attachmentHandler"></sp-attachment-picker>
   ```

5. オプション: `sp-attachment-picker` ディレクティブの属性を設定します。
   - `disable-picker-overlay="true"`:ファイルを添付ファイルセクションにドラッグすると、添付ファイルセクションの上にオーバーレイが表示されなくなります。デフォルトでは、オーバーレイは有効になっています。
   - `onFilePick`:ファイルが選択されたときにイベントをトリガーすることで、カスタムロジックを実装します。選択したすべてのファイルの参照を最初のパラメーターとして配列として受け取る関数に値を設定します。たとえば、「`on-file-pick="attachFiles($files)"`」のように入力します。実装できるカスタムロジックの例としては、ファイルのプレビュー、カスタム検証、カスタムアップロードロジックなどがあります。
6. オプション: モバイルデバイスで添付ファイルセクションを非表示にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. `ng-if="isDesktopBrowser"` ディレクティブを `sp-attachment-picker` ディレクティブに追加します。

Example

```
<sp-attachment-picker  attachment-handler="attachmentHandler"  ng-
if="isDesktopBrowser"></sp-attachment-picker>
```

b. ウィジェットの クライアントスクリプト で、次のスクリプトを追加します。

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. [**Save** (保存)] をクリックする。

タスクの結果
ウィジェットのあるページでは、選択した 1 つ以上のファイルを添付ファイルセクションに貼り付けるかドロップして、レコードに添付することができます。

注: 添付ファイルの貼り付けは Firefox ではサポートされていません。

ポータルウィジェットの使用

ウィジェットは、ポータルページのコンテンツを定義するものです。サービスポータル で提供されるベース システム ウィジェットを使用するか、ウィジェットのクローンを作成して変更するか、または独自のニーズに合うカスタム ウィジェットを開発することができます。

サービスポータルデザイナーでページを作成または更新する場合は、ウィジェットフィルターで検索してウィジェットをページにドラッグすることで、ウィジェットを簡単に追加できます。次のプラットフォームからすべてのウィジェットレコードにアクセスすることもできます。 **All** (すべて) > サービスポータル > ウィジェット.

ベースシステムウィジェット

サービスポータル に含まれるベースシステムウィジェットを使用して、ポータルページの構成を開始できます。 ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。ただし、ページに追加するベースシステムウィジェットのインスタンスごとに、そのウィジェットで使用可能なインスタンスオプションを設定できます。

ベースシステムウィジェットのリストとそのインスタンスオプションについては、 ウィジェットライブラリを参照してください。

ウィジェットインスタンス

サービス ポータル デザイナーを使用してページにウィジェットを追加すると、ウィジェット インスタンスが作成されます。ウィジェットインスタンスは、そのインスタンスに固有の場所、プロパティ、 CSS を含むウィジェットへの参照です。同じページに同じウィジェットを複数回追加すると、複数のインスタンスが作成されます。

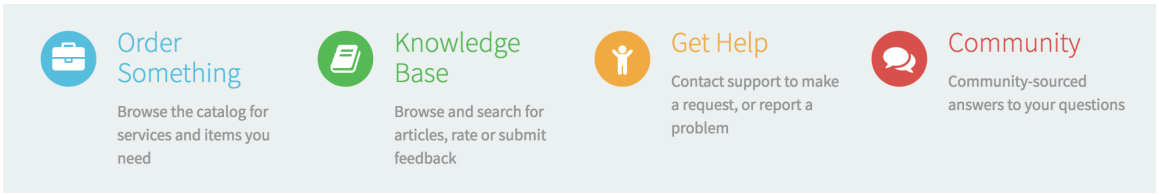
すべてのウィジェット インスタンスは 1 つのウィジェットを示します。そのウィジェットを編集すると、そのすべてのウィジェットインスタンスもその変更を受け取ります。ウィジェットインスタンスに固有の変更を加えて、そのウィジェットインスタンスのみが影響を受けるようにすることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、次の画像には、各インスタンスに固有の構成が異なるベースシステム アイコン リンク ウィジェット の 4 つのインスタンスが含まれています。

アイコン リンク ウィジェット



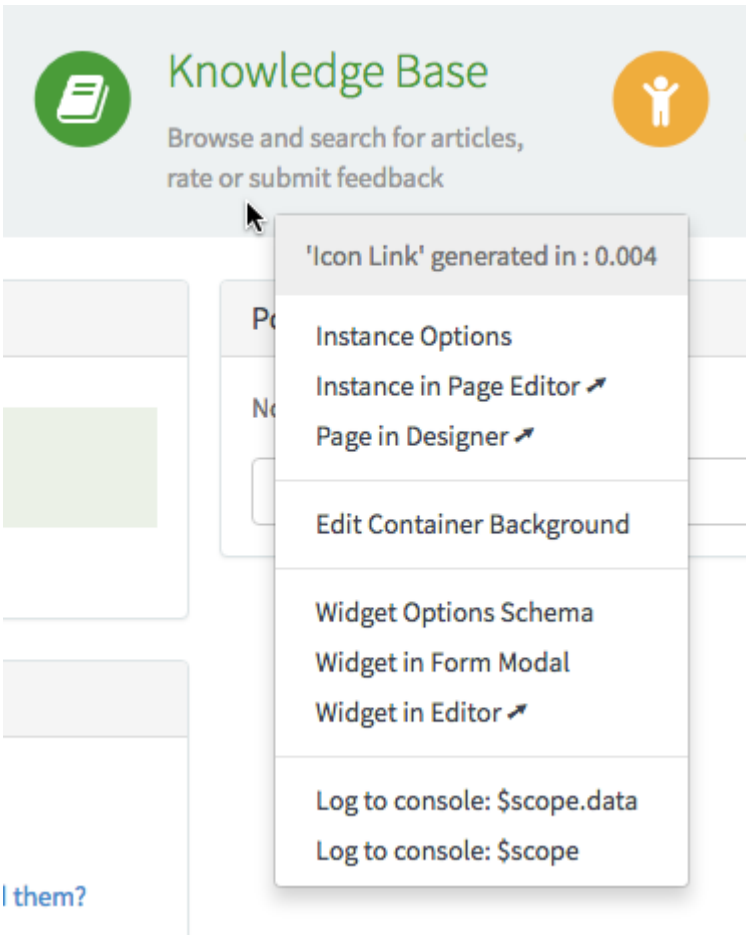
注: デフォルトで情報が含まれていないウィジェットの場合、ポータルページに表示する前にウィジェットインスタンスのオプションを設定する必要があります。

ウィジェット コンテキストメニュー

レンダリングされたサービスポータルページからウィジェットを CTRL + 右クリックすると、コンテキストメニューにその他の構成オプションを表示できます。

たとえば、 サービスポータル > **Service Portal Home** (サービスポータルホーム) をクリックして、サンプルポータルページを開きます。Ctrl を押しながらそのページのナレッジベースを右クリックします。

ウィジェット コンテキストメニュー



注: ウィジェット コンテキストメニューを表示するには、admin または sp_admin ロールが必要です。これらのいずれかのロールを持たないユーザーに偽装しても、メニューは引き続き表示されます。ただし、これらのロールなしでサインインした通常のユーザーはメニューを表示できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット コンテキストメニュー オプション

オプション	説明
ウィジェットのパフォーマンス	ウィジェットの読み込みにかかる時間です。
インスタンス オプション	ウィジェットのインスタンスを指定します。ウィジェットインスタンスのオプションは、選択したウィジェットによって異なります。たとえば、クール クロック ウィジェットのインスタンス オプションには、各インスタンスの異なるタイム ゾーンが含まれているため、同じクロックをページ上で 4 回、すべて異なるタイム ゾーンで使用することができます。
ページ エディターのインスタンス	ページ エディターでウィジェットのインスタンスを開きます。
ページ デザイナー	ウィジェットをサービス ポータル デザイナーで開きます。これにより、コンテナ、列、ウィジェットを追加することができます。サービスポータルデザイナーからウィジェットまたはウィジェットが配置されているページにスタイリングを追加できます。
ウィジェットのカスタマイズを表示	ページの問題を診断できるように、ページ上のウィジェットのカスタマイズレベルを表示します。詳細については、「ウィジェット診断」を参照してください。
コンテナの背景を編集	ウィジェットが配置されているレイアウトを編集します。
ウィジェットオプションスキーマ	ウィジェットのインスタンスに対して選択できるオプションを定義します。独自のインスタンス オプションの設定の詳細については、「ウィジェット オプション スキーマ」を参照してください。
ウィジェットのフォーム モーダル	ウィジェットフォームをポップアップウィンドウで開き、ウィジェットをすばやく変更できます。
エディターのウィジェット	ウィジェット エディターでウィジェットを開きます。ウィジェット エディターを使用して、ウィジェットの HTML テンプレート、CSS、クライアント スクリプト、サービス スクリプト、およびデモ データを設定できます。
コンソールにログを記録：$scope.data	$scope.data オブジェクトは、サーバーからクライアント側のコントローラーにデータを渡します。console.logメッセージやアラートをコントローラーコードに追加する代わりに、$scope.data オブジェクトをブラウザーコンソールに記録し、そこでデータを表示できます。
コンソールにログを記録：$scope	$scope.data オブジェクトと似ていますが、$scope のすべてをコンソールに記録する点が異なります。

カスタムウィジェット

ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。 ウィジェットを最初から作成することもできます。ウィジェットのクローン作成または作成の詳細については、「カスタムウィジェットの開発」を参照してください。

ウィジェットインスタンスを構成する

各インスタンスのオプションを構成して、ウィジェットの一意のインスタンスを作成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
ポータルページを作成または編集し、ウィジェットを追加します。ベースシステムページで既存のウィジェットインスタンスを構成することもできます。詳細については、「サービスポータル デザイナーを使用したページの作成と編集」を参照してください。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
同じウィジェットの複数のインスタンスを 1 つのページに含めることができます。構成したウィジェットの各インスタンスは一意のままになります。たとえば、ページ上の クール クロック ウィジェット インスタンスごとに異なるタイムゾーンを使用できます。

ウィジェットをページに追加するたびに、次の情報を含むレコードがウィジェットインスタンス [sp_instance] テーブルに作成されます。

- ウィジェットへの参照
- ウィジェットが配置されているページの列への参照
- 事前定義されたフォームフィールドと JSON 形式の [追加オプション] フィールドの形式でのウィジェットの構成

注: デフォルトで情報が含まれていないウィジェットの場合、ポータルページに表示する前にウィジェットインスタンスのオプションを設定する必要があります。

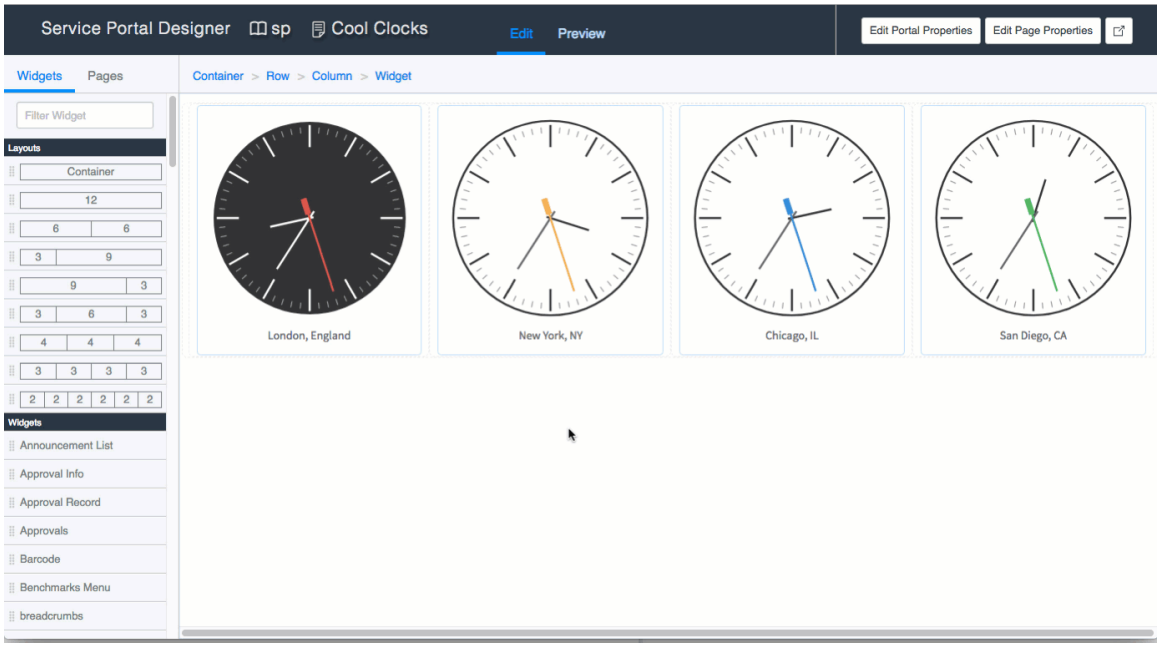
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。
3. 構成するウィジェットインスタンスを含むページを選択します。
4. サービスポータルデザイナーで、ウィジェットインスタンスに移動し、編集アイコン ( ) を選択します。
5. インスタンスオプションウィンドウで、フィールドに入力してウィジェットインスタンスを設定します。
   インスタンス オプションは、選択するウィジェットによって異なります。
6. [**Save** (保存)] をクリックする。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example: ウィジェット インスタンス オプションを設定する



次のタスク

上級ユーザーは、ウィジェットで使用できるオプションを定義できます。詳細については、「ウィジェット オプション スキーマ」を参照してください。

ウィジェットライブラリ

ベースシステムウィジェットは、自分のビジネスニーズに合わせて サービスポータル またはクローンとして使用できます。

> **注:** ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。 ウィジェットのクローン作成または作成の詳細については、「 カスタムウィジェットの開発」を参照してください。

任意の時点でサービスポータルに存在するウィジェットの数は常に変化しているため、このウィジェットライブラリは最終的なリストではありません。より多くのウィジェットが利用可能になるにしたがい、より多くの説明を表示できます。ウィジェットのインスタンスオプションを表示および設定するには、「 ウィジェットインスタンスを構成する」を参照してください。

サンプル ウィジェット

- お知らせウィジェット
- 承認ウィジェット
- 承認情報ウィジェット
- 承認レコード ウィジェット
- ブレッドクラム ウィジェット
- ブロック崩しゲーム ウィジェット
- 計算機ウィジェット
- カルーセル ウィジェット
- クール クロック ウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ドキュメントウィジェット
- ヘッダー メニュー ウィジェット
- Hello World ウィジェット
- HTML ウィジェット
- アイコン リンク ウィジェット
- アイコン メニュー リスト ウィジェット
- 言語スイッチウィジェット
- リンク ボタン ウィジェット
- ログインウィジェット
- 自分の要求ウィジェット
- 組織図ウィジェット
- サンプル フッター ウィジェット
- チケット添付ファイル ウィジェット
- チケット会話ウィジェット
- チケットフィールドウィジェット
- チケットの場所ウィジェット
- ユーザー プロファイル ウィジェット

サービスカタログ ウィジェット

- カタログ コンテンツ ウィジェット
- カタログホームページ検索ウィジェット
- 人気のある最近のアイテムウィジェット
- 要求フィールド ウィジェット
- 要求アイテム ウィジェット
- 要求と承認ウィジェット (Requests and Approvals widget)
- SC カタログ アイテム ウィジェット
- [SC カテゴリ] ウィジェット
- SC カテゴリー ページ ウィジェット
- SC 注文ガイド ウィジェット
- SC 人気のあるアイテム ウィジェット
- SC 保存バンドル ウィジェット
- SC 保存済み買い物かごウィジェット
- SC 先頭へスクロール ウィジェット
- [SC 買い物かご] ウィジェット
- SP 変数エディター ウィジェット
- [SC ウィッシュリストの買い物かご] ウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ管理 ウィジェット

- カテゴリーにもある KB ウィジェット
- KB 記事コメント ウィジェット
- KB 記事ページ ウィジェット
- KB カテゴリー ウィジェット
- KB カテゴリー ページ ウィジェット
- KB ナレッジベースウィジェット
- 最も閲覧された KB ウィジェット
- KB ニュース ウィジェット
- KB 検索ウィジェット
- 評価の高い KB ウィジェット
- KB ビュー ウィジェット
- KB ビュー 2 ウィジェット
- ナレッジのブレッドクラムウィジェット

サービスステータスウィジェット

- ビジネスサービスステータスウィジェット
- 現在のステータス ウィジェット
- 計画メンテナンス ウィジェット
- サービス履歴ウィジェット
- サービスステータスウィジェット
- サービス ステータスの凡例ウィジェット
- サービス ステータス サブスクリプション ウィジェット

サービスポータル構成ウィジェット

- サービス ポータル設定概要ウィジェット
- ポータル設定ウィジェット
- SP ページ マップ ウィジェット
- SP ポータル マップ ウィジェット
- テーマ プレビュー ウィジェット
- ウィジェット編集パネル ウィジェット

リストおよびフォーム ウィジェット

- 簡易リスト ウィジェット
- インスタンス定義ウィジェットからのデータ テーブル
- URL 定義からのデータ テーブル
- フォーム ウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索ウィジェット

- AI Search Assist ウィジェット
- コンテキスト検索ウィジェット
- ファセット検索ウィジェット
- ホームページ検索ウィジェット
- 先行入力検索ウィジェット
- 従来：検索ページ ウィジェット

サンプル ウィジェット

サービス ポータルのすべてのウィジェットは、スクリプトがウィジェットでどのように使用されるかを示すサンプル コードとして使用できます。ただし、この目的のために、ベースシステムウィジェットがいくつか用意されています。

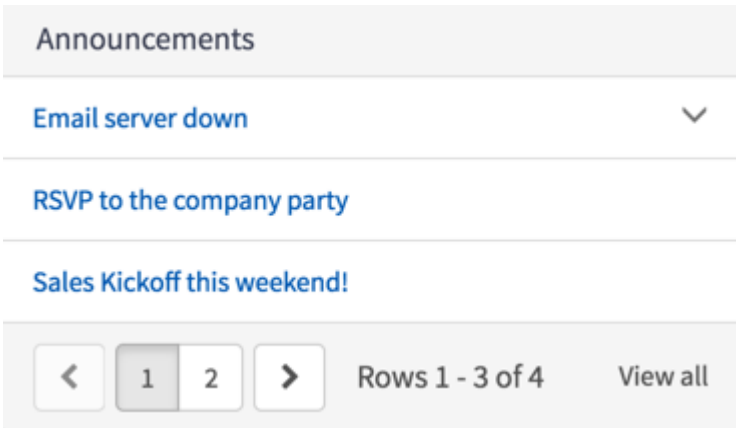
サンプル ウィジェットを使用して、サービス ポータルで HTML、CSS、またはクライアントとサーバーのスクリプトを使用する方法を確認してください。また、必要に応じて各ウィジェットのクローンを作成したり、拡張したりできます。

お知らせウィジェット

ユーザーは、有効なお知らせをすべて表示できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

このウィジェットは、ポータルのアクティブなお知らせをお知らせ [announcement] テーブルから一覧表示します。アクティブなお知らせのリストを表示するには、 **All** (すべて) > サービスポータル > **Announcements** (アナウンスメント). お知らせの作成については、「お知らせを作成する」を参照してください。

お知らせウィジェット



インスタンス オプション

フィールド	説明
タイプ	表示するお知らせタイプを選択します。お知らせタイプはお知らせレコードで選択できます。次の選択肢があります。 • バナー • ウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	タイプが定義されていない場合、ウィジェット インスタンスは有効なお知らせをすべて表示します。
タイトル	ウィジェット ヘッダーのタイトル。
グリフ	グリフがタイトルの左側に表示されます。
表示スタイルを使用	選択すると、お知らせレコードで定義されているスタイルに従って各お知らせが表示されます。ウィジェット内の複数のお知らせに異なるスタイルを使用する場合は、このオプションを選択する前に、ウィジェットの表示方法を検討してください。
ページネーション	複数のお知らせをページネーションします。
最大レコード	ページあたりに表示されるお知らせの数。
すべてのページを表示	[すべて表示] リンクのターゲットをクリックします。[すべて表示] リンクは以下の場合にのみ表示されます。 • 1 つのページに表示可能な数よりも多くのお知らせがある場合。[最大レコード] フィールドは、ページごとに表示されるレコードの数を定義します。 • [すべてのページを表示] が定義されています。
インスタンスを表示できるユーザー | インスタンスを表示できないユーザー	ユーザー基準を使用して、ウィジェット インスタンスを誰が表示できて、誰が表示できないかを制御します。サービスポータル のユーザーの基準が有効な場合にのみ表示されます。

承認ウィジェット

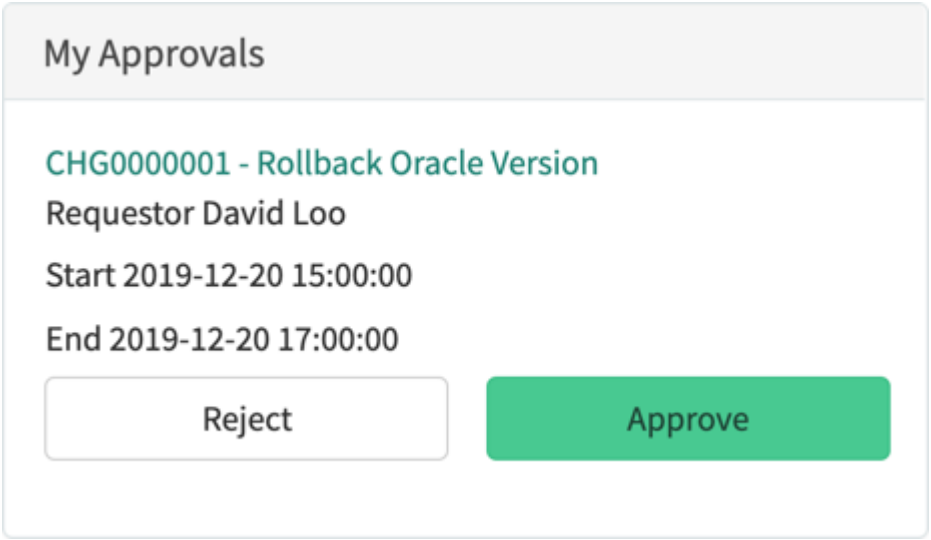
ユーザーはサービスポータル内のアイテムを直接承認または却下できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

[承認] ウィジェットには、承認 [sysapproval_approver] テーブルのデータが表示されます。ユーザーが要求を承認するようにアサインされている場合は、承認レコードがウィジェットに表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



承認ウィジェットの電子署名を有効にして、ユーザーの再認証を要求できます。電子署名の有効化の詳細については、「で電子署名を有効にする サービスポータル」を参照してください。

インスタンス オプション

インスタンス オプションを使用して、承認ウィジェットの外観を変更します。

承認ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
グリフ	ウィジェット名の横に表示するアイコンを追加します。
左右に並べられたボタン	このチェック ボックスをオンにすると、[承認] および [却下] ボタンが水平方向に並んで表示されます。このチェック ボックスをオフにすると、[承認] および [却下] ボタンが垂直方向に重なって表示されます。
リストに表示される要素の最大数	ユーザーがページ上に表示する承認数を制限します。デフォルトの数は 10 です。0 より大きい数字のみを入力してください。
インスタンスを表示できるユーザー/インスタンスを表示できないユーザー	ユーザー基準でウィジェットインスタンスを表示できるユーザーとできないユーザーを制御します。このオプションを表示するには、ユーザー基準を有効にする必要があります。
却下に必須のコメント	承認を却下するときに承認者にコメントを要求します。コメントが承認レコードに追加されます。デフォルトでは、コメントの指定はオプションです。

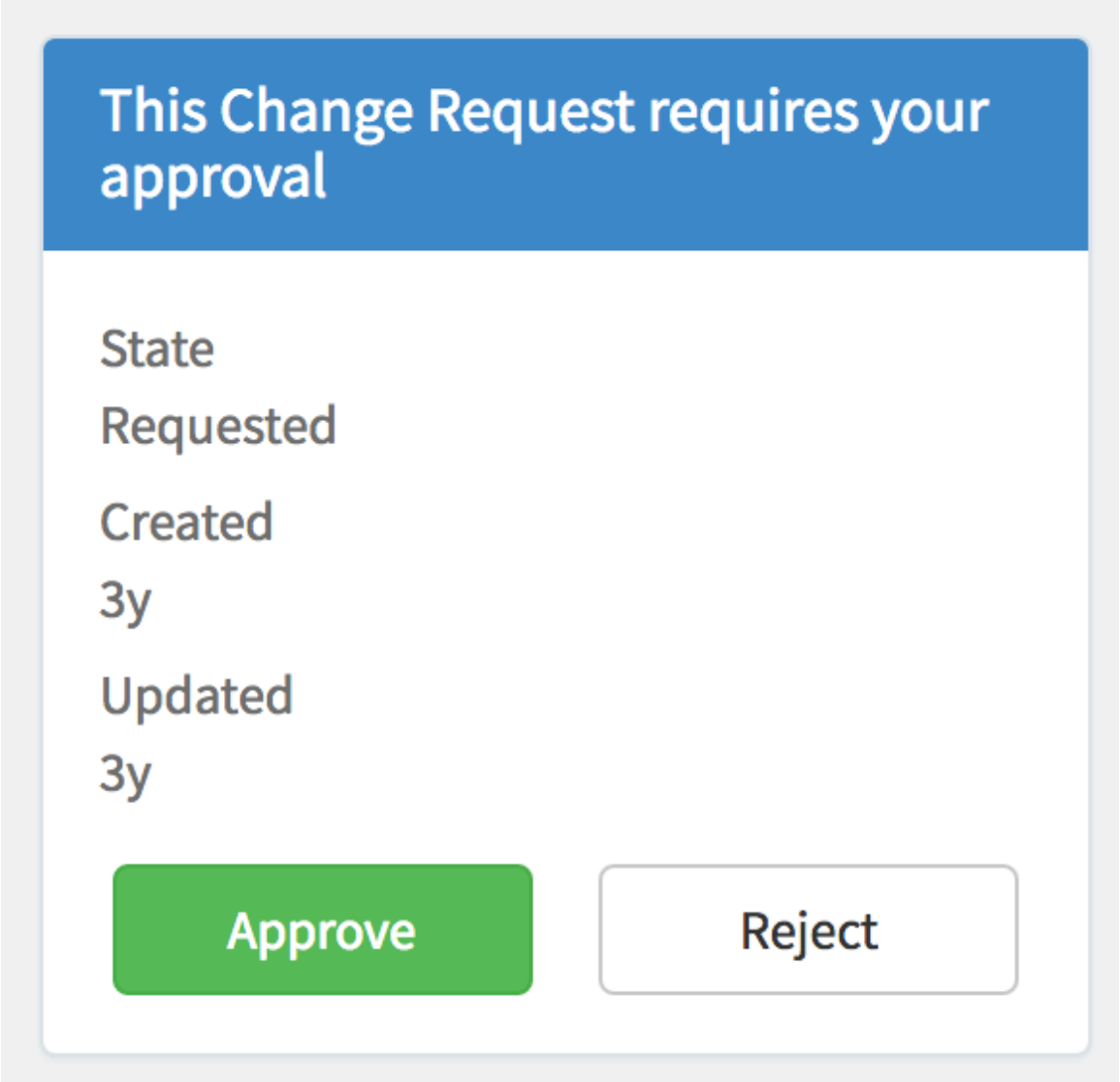
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認情報ウィジェット

承認情報ウィジェットは、承認ウィジェットと連携して動作し、承認リクエストの詳細を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

承認情報ウィジェット



自動翻訳

インスタンス オプション

承認情報ウィジェットのインスタンス オプション

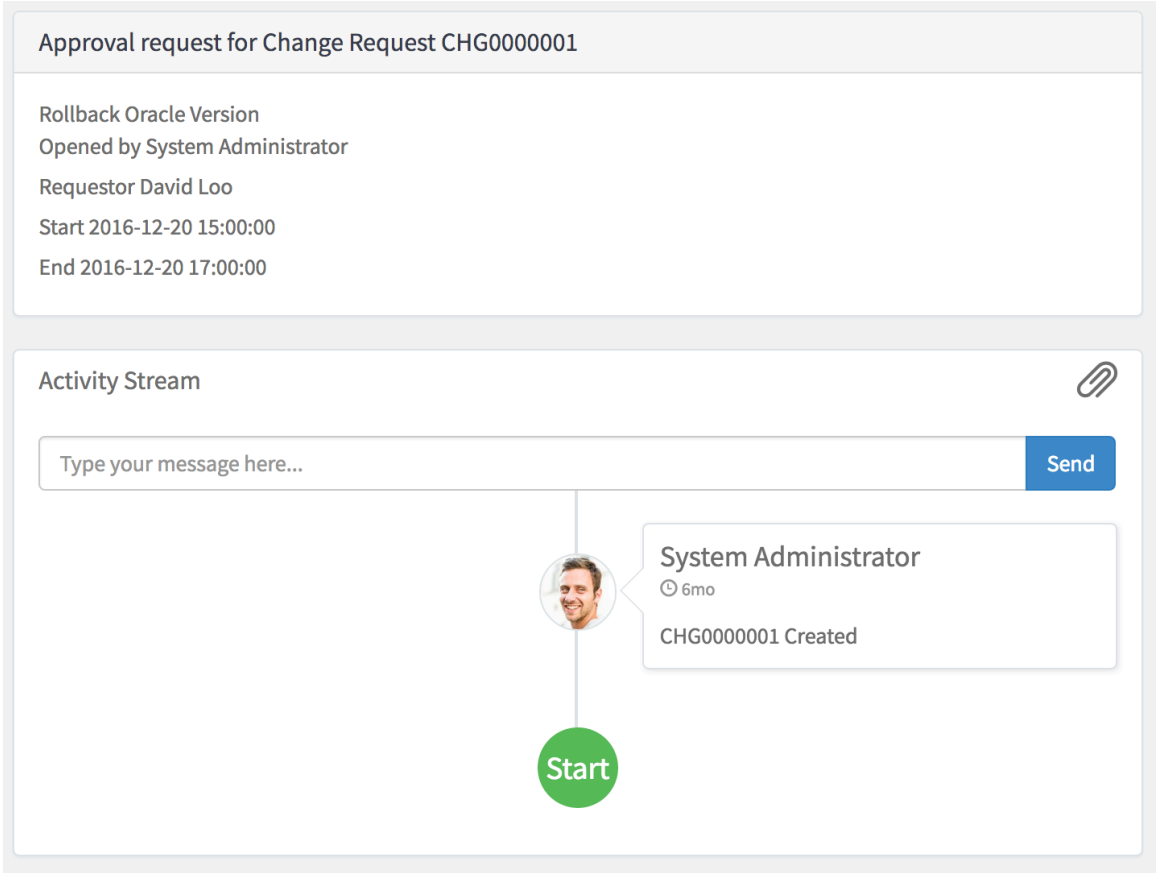
フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。

承認レコード ウィジェット

承認レコード ウィジェットは、アクティビティ ストリームを含む承認の完全なレコードを表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

承認レコード ウィジェット



インスタンス オプション

承認レコード ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

ブレッドクラム ウィジェット

ブレッドクラム ウィジェットにより、ユーザーはポータル内を簡単に移動できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

ブレッドクラムウィジェットでは、ポータル内のページの位置に基づいて情報を表示します。たとえば、ホームページからナレッジベースに移動すると、ブレッドクラムは ホーム > ナレッジベース. 以降の各ページを開くと、ブレッドクラムが展開されます。

ブレッドクラムウィジェットのページ名をクリックして、そのページに移動します。たとえば、ホームページに戻るには、[ホーム] をクリックします。

このウィジェットをカスタマイズして、ブレッドクラムパスを変更できます。詳細については「KB0719179 」を参照してください。

インスタンス オプション

ブレッドクラム ウィジェットにはインスタンス オプションがありません。

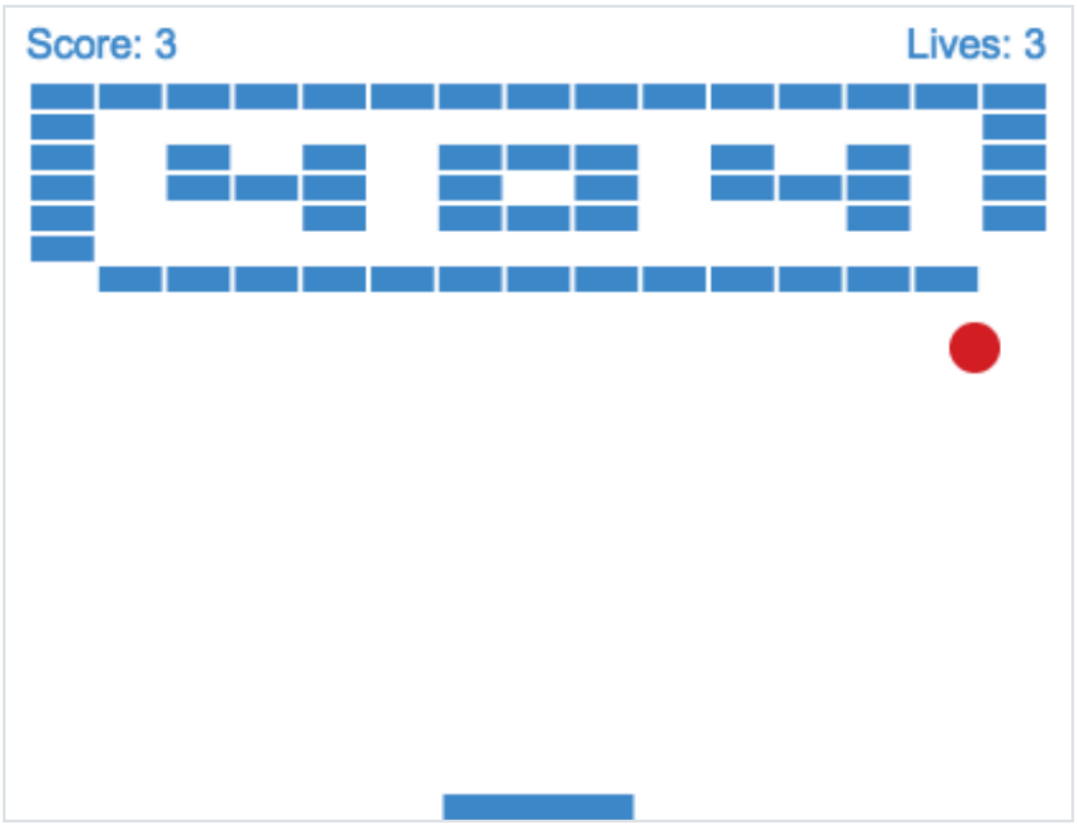
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブロック崩しゲーム ウィジェット

ブロック崩しゲーム ウィジェットを使用して、存在しないページに楽しいインタラクティブな 404 ページを追加します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ブロック崩しゲーム ウィジェット



自動翻訳

インスタンス オプション

ブロック崩しゲームにはインスタンス オプションがありません。これは、リンク関数を Angular ディレクティブの一部として使用する方法の例として使用できます。

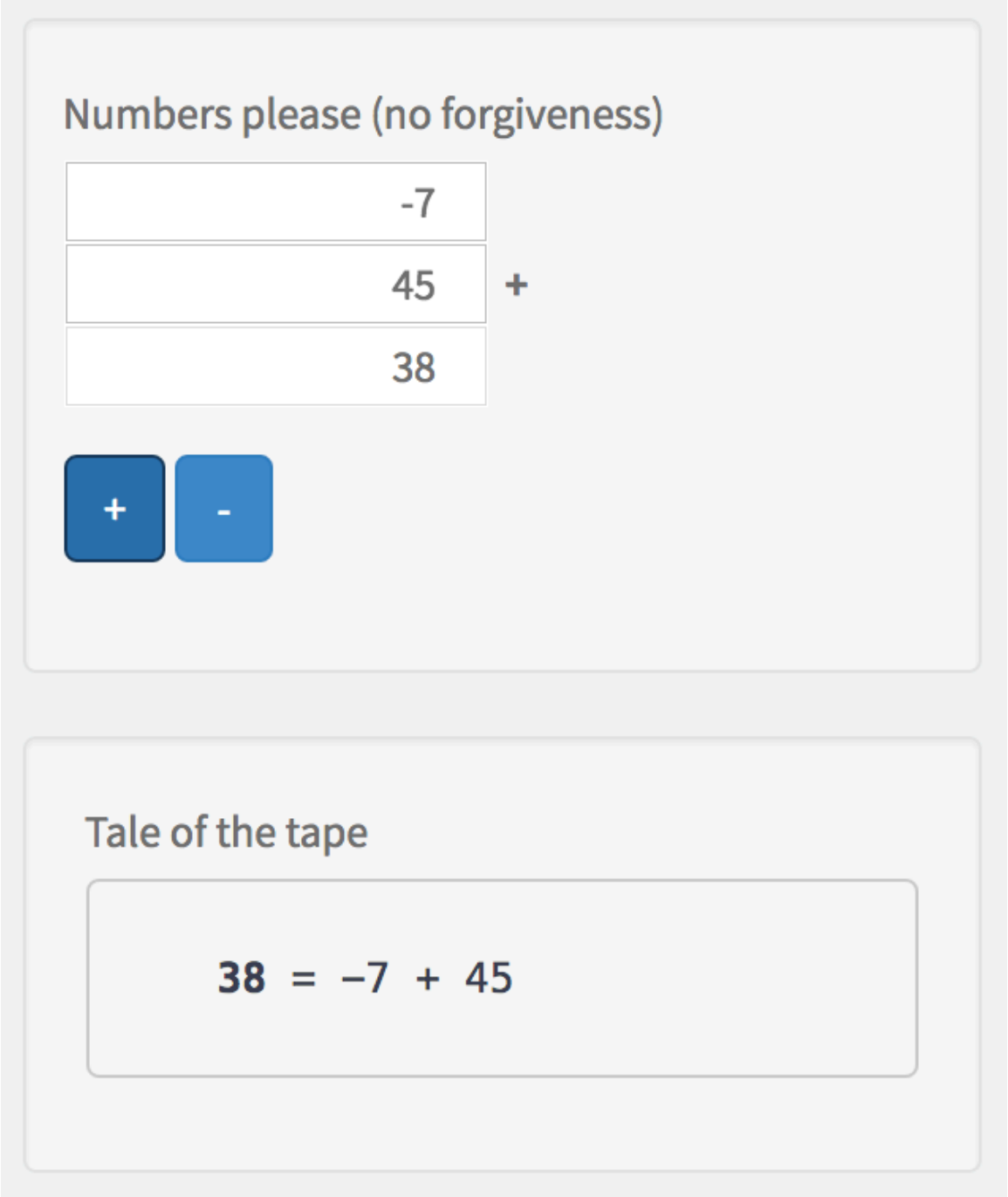
計算機ウィジェット

計算機ウィジェットは簡単な計算を行います。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

クライアントとサーバーの間でデータを渡す方法の例として、計算機ウィジェットを使用します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計算機ウィジェット



自動翻訳

インスタンス オプション

計算機ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

カルーセル ウィジェット

カルーセル ウィジェット内の画像のスクロール リストを使用して、カタログ内の特定のアイテムを表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

カルーセル ウィジェットを使用して、ポータル ページにアイテムを表示します。たとえば、サービス カタログ ページの上部にあるサービス カタログで利用可能な項目を表示します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カルーセル ウィジェット

注: 従業員センタープロの場合、コンテンツエクスペリエンスウィジェットを使用して、従業員ポータルにアクション可能なコミュニケーションコンテンツを表示します。 。

カルーセル ウィジェットにスライドを追加する

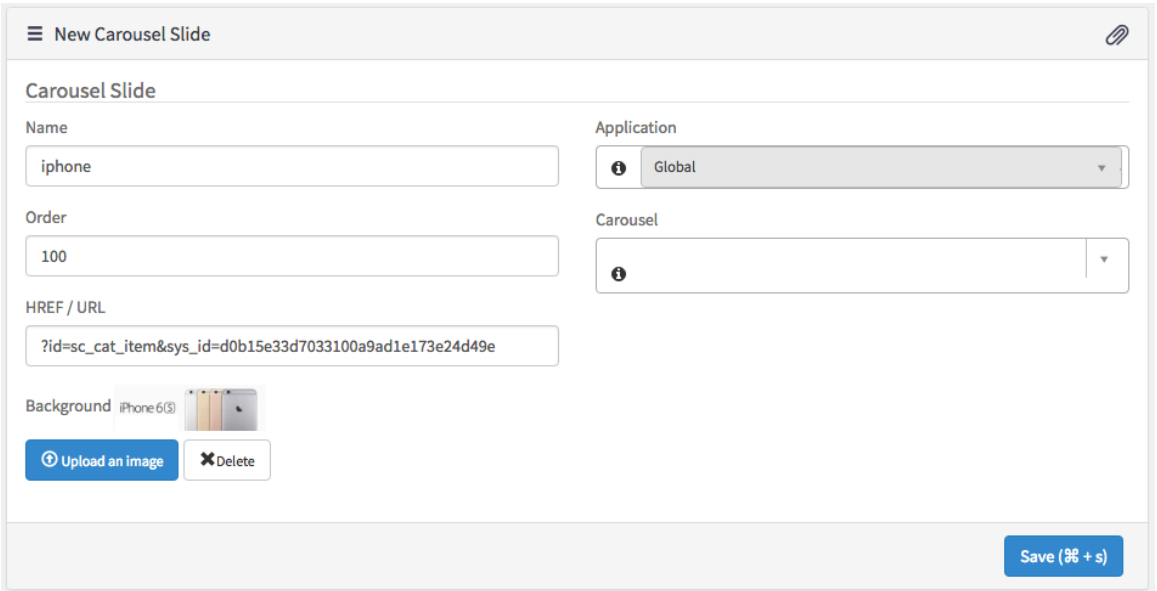
カルーセル ウィジェットのインスタンスに関連するリストを使用して、カルーセル ウィジェットがスクロールするための画像を追加します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ウィジェット.
2. [カルーセル] ウィジェットレコードを開きます。
3. カルーセルフォームの [インスタンス] 関連リストにあるインスタンスから、カルーセルのインスタンスを開きます。
4. カルーセルフォームのインスタンスから [カルーセルスライド] 関連リストで [新規] をクリックします。
5. フォームに入力します。



フィールド	説明
名前	カルーセル スライドの名前。この名前を使用して、スライドを他のスライド レコードと区別します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

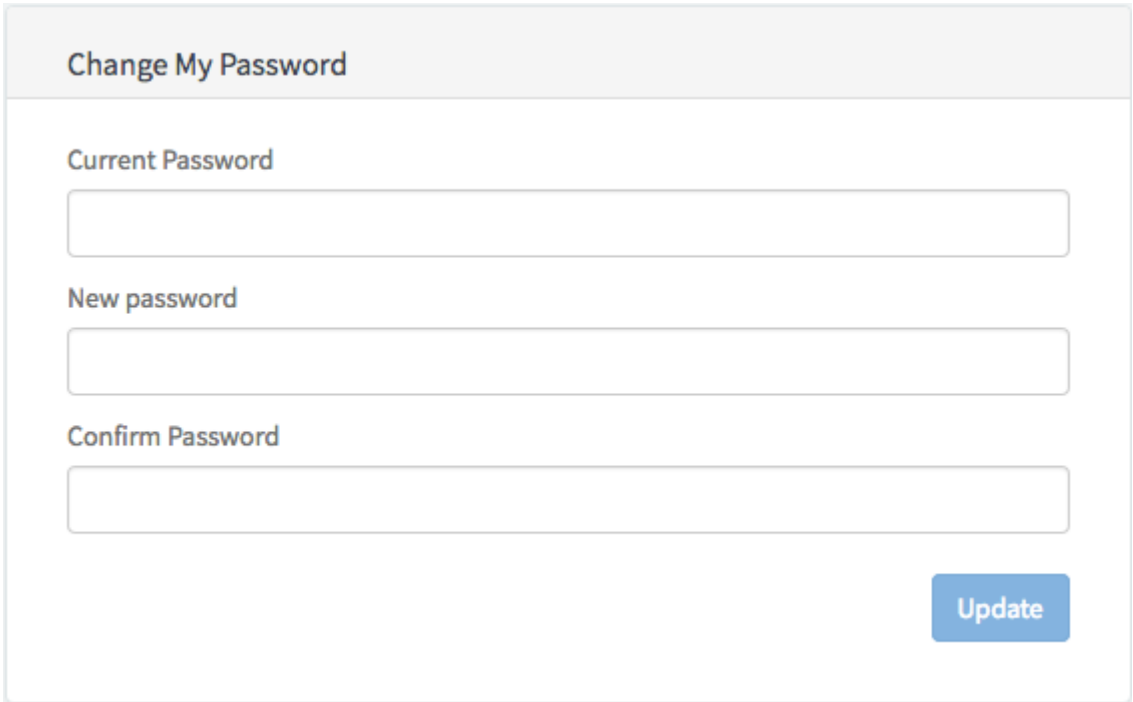
フィールド	説明
順番	スライドのリストでスライドが表示される場所
HREF/URL	スライド内のアイテムへのリンク。たとえば、カタログ アイテムを持つスライドの場合は、HREF `?id=<page name>&sys_id=<sys_id for item>` を使用してカタログ アイテムのページにリンクします。ポータル内のページへのリンクの詳細については、「URL による サービスポータル でのページナビゲーション」を参照してください。URL を使用して他のサイトにリンクすることもできます。
バックグラウンド	スライドの画像をアップロードします。カルーセル画像は 1022×300 ピクセルである必要があります。
アプリケーション	ポータルに該当するアプリケーションの名前が自動的に入力されます。
カルーセル	スライドを追加するカルーセル ウィジェットのインスタンスの名前。このフィールドは自動的に入力されません。名前がない場合は、カルーセル ウィジェットのインスタンスを選択できません。

カルーセル ウィジェットに表示するスライドの数だけ、この手順を繰り返します。

パスワードの変更ウィジェット

ユーザーは、パスワードの変更ウィジェットを使用してパスワードを変更できます。

パスワードの変更ウィジェット



注: 更新された認証情報は、ローカルインスタンスのユーザー [sys_user] レコードに保存されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

パスワード変更ウィジェットにはインスタンス オプションがありません。

クール クロック ウィジェット

クール クロック ウィジェットを使用して、世界中のさまざまな時間を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

クール クロックは、ウィジェットでインスタンス オプションを使用する方法を示します。インスタンス オプションを使用してタイムゾーンをロードします。タイムゾーンを選択しない場合、ウィジェットはデフォルトのタイムゾーンを使用します。

クール クロック ウィジェット

インスタンス オプション

クール クロック ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
タイトル	時計の名前 (例：New York、NY)。名前は時計の下に表示されるので、タイムゾーンに関連する名前を使用するのに便利です。
タイムゾーン	時刻が表示される場所。ローカル フルネームを使用します。たとえば、短縮されたタイムゾーン名の代わりに「アメリカ/ニューヨーク」を使用します。フルネームを使用することにより、タイムゾーンをサマータイムと一致させることができます。デフォルト値は「アメリカ/ロサンゼルス」です。
秒針色	16 進コード、RGB、または色名を使用した秒針の色。デフォルト値は「赤」です。

インスタンス定義ウィジェットからのデータ テーブル

インスタンス定義ウィジェットからのデータ テーブルを使用して、フィルタリングされたリストをポータルに表示します。ウィジェットのコンテキストメニューから、ポータルユーザーはフィルター

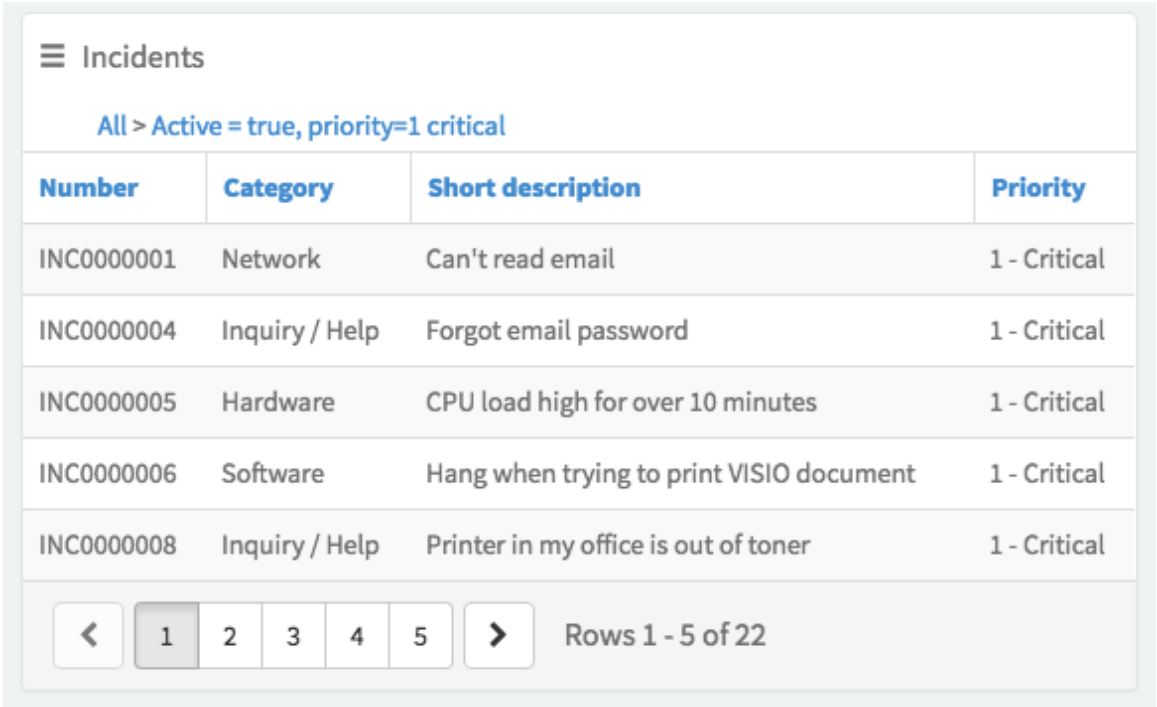
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

済みリストをエクスポートできます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

インスタンス定義ウィジェットからページにデータ テーブルを追加した後、インスタンス オプションを使用してテーブルの外観を設定します。

インスタンス定義ウィジェットからのデータ テーブル



注: ゲストユーザーがこのウィジェットにアクセスできるようにするには、このウィジェットとデータテーブルウィジェットの両方のウィジェットレコードで [公開] オプションを選択する必要があります。

インスタンスオプション

データ テーブルのインスタンス オプション

フィールド	説明
テーブル	ウィジェットが表示するレコードの元となるテーブル。
フィルター	テーブルに返されるアイテムを制限するために使用できる条件ビルダーのテキスト フィールド。フィルターを作成するには、コンテキストメニューを使用して、プラットフォーム内のウィジェット インスタンスを開きます。次に条件ビルダーを使用してフィルターを作成します。
フィールド	テーブルに表示する列。
最大エントリ	テーブルに表示されるアイテムの数を制限します。テーブルに許可されている以上のエントリーがある場合、ユーザーは次のページにスクロールできます。
順番	アイテムの注文に使用されるテーブルフィールド。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

データ テーブルのインスタンス オプション (続く)

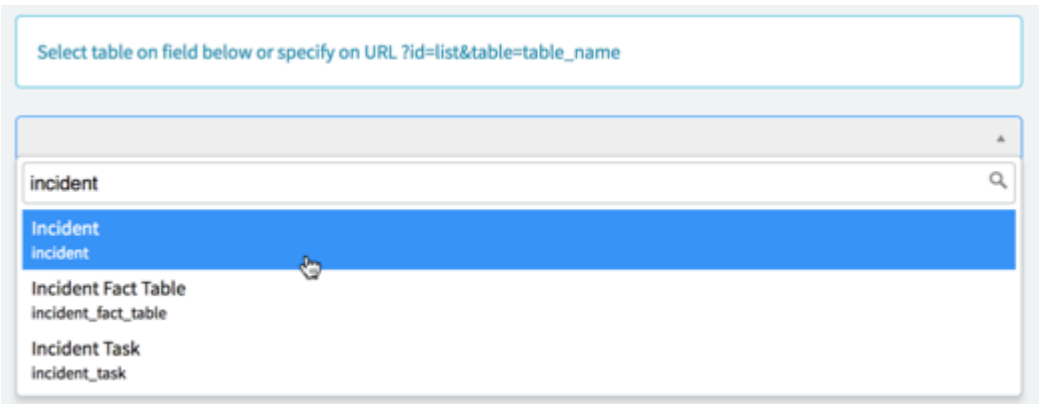
フィールド	説明
ソート方向	アイテムを整列する方向：昇順または降順。
タイトル	ウィジェットのタイトル。このフィールドを空白のままにすると、テーブルの名前がウィジェット名として表示されます。
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
グリフ	ウィジェットタイトルの横に表示されるアイコン
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
このページへのリンク	ユーザーがレコードをクリックすると、特定のページにユーザーを誘導します。デフォルトでは、テーブル内のアイテムをクリックすると、そのアイテムがフォームで開きます。

自動翻訳

URL 定義からのデータ テーブル

[URL 定義からのデータ テーブル] ウィジェットには、リストから選択したテーブルが表示されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

URL 定義からのデータ テーブル



注: ゲストユーザーがこのウィジェットにアクセスできるようにするには、このウィジェットとデータテーブルウィジェットの両方のウィジェットレコードで [公開] オプションを選択する必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンスオプション

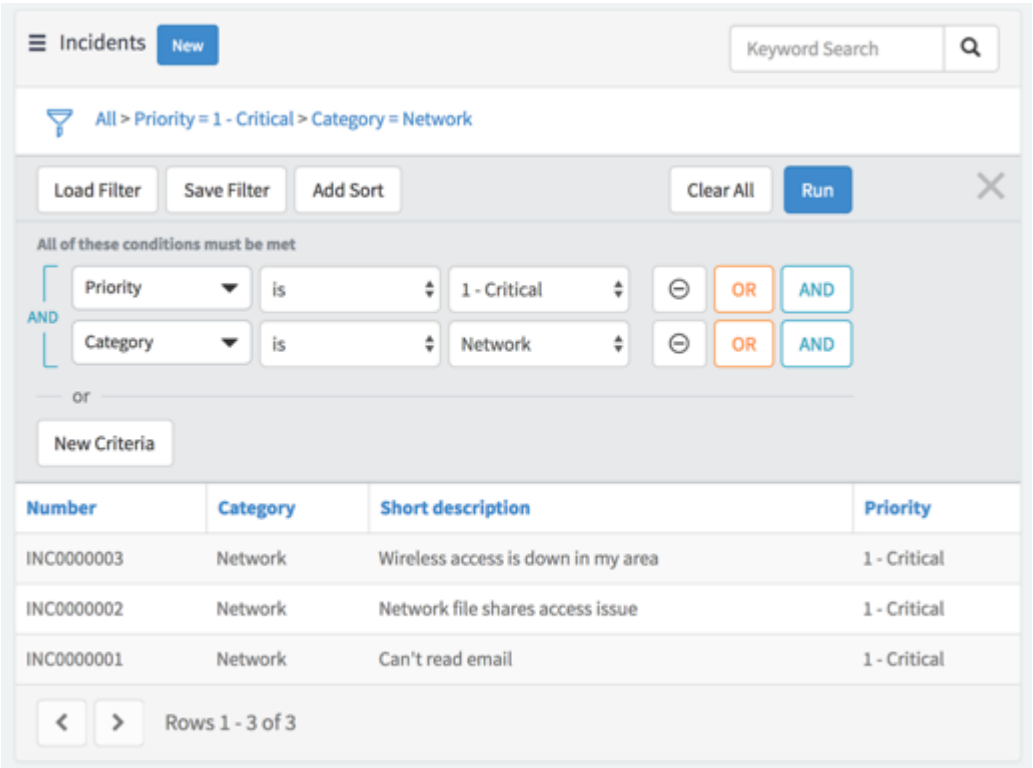
インスタンス オプションを完了して、テーブルを定義します。

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットのタイトル。[インスタンス タイトルを使用] チェック ボックスをオンにして、テーブルの名前の代わりにこのタイトルを使用します。
グリフ	ウィジェット タイトルの横に表示されるアイコン
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
このページへのリンク	ユーザーがレコードをクリックすると、特定のページにユーザーを誘導します。デフォルトでは、テーブル内のアイテムをクリックすると、そのアイテムがフォームで開きます。
フィールド	テーブルに表示する列。たとえば、短い説明や優先度などです。
インスタンス タイトルを使用する	テーブル タイトルの代わりに [タイトル] フィールドでタイトルを使用する場合に選択します
フィルターを有効にする	ユーザーがテーブル用に独自のフィルターを作成できるようにするには、このチェック ボックスをオンにします

注: URL 定義からのデータテーブルウィジェットインスタンスは、最大エントリをサポートしていません。

[フィルターを有効にする] がインスタンス オプションで有効になっている場合、ユーザーはカスタム条件を追加して結果をフィルタリングできます。

条件ビルダーを使用したデータ テーブル **URL**



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

条件ビルダーの使用の詳細については、「リストでフィルターを作成する」を参照してください。

注: 条件ビルダーは、デスクトップ ビューでのみ利用できます。

ドキュメントウィジェット

ドキュメントウィジェットを使用して、ユーザー権限に基づいてレコードに関連付けられたドキュメントを追加、編集、または削除できます。このウィジェットをポータルで使用することも、クローンを作成してカスタマイズすることもできます。

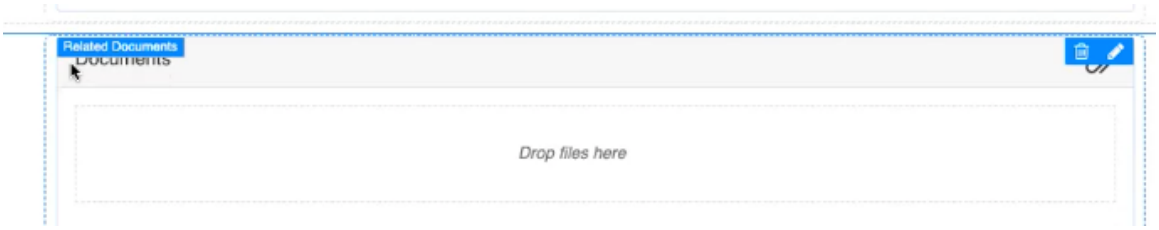
注: ドキュメントウィジェットは、 マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワークプラグイン (com.snc.multiprovider_documents) で利用できます。詳細については、「マルチプロバイダードキュメントサービスフレームワーク」を参照してください。

ドキュメントウィジェットを使用して、レコードに関連するドキュメントを追加、編集、削除します。一度に複数のファイルをドラッグアンドドロップし、新しいバージョンの編集や追加を行うことができます。表示されているデフォルトバージョンは最新バージョンです。

ドキュメントの最大サイズは 100 MB で、同時アップロードは 10 MB 未満にする必要があります。

注: 外部ユーザーには、ドキュメントの共有、ドキュメントのレビューまたは承認、プラットフォームのレコードへのアクセスを行う権限がありません。

関連ドキュメントウィジェット



関連ドキュメントウィジェットの設定

レコードの関連ドキュメントウィジェットを設定します。

関連ドキュメントウィジェット

フィールド	説明
レコード ID	ドキュメントがリストされているレコードの Sys_id。
レコード テーブル	参照レコードのテーブル名。
タイトル	関連ドキュメントウィジェットのタイトル。デフォルトのタイトルは「ドキュメント」です。
アップロード前のポップアップ	単一のファイルのドキュメントの詳細と説明を入力するダイアログボックスを表示するには、このオプションを選択します。 注: 複数のファイルが選択されている場合、このオプションは表示されません。
メタデータフォームビュー	[ドキュメントの編集] を選択したとき、または単一のファイルをアップロードしているときに開くように構成されたフォームビュー。デフォルトでは、**dw** フォームビューが選択されていま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

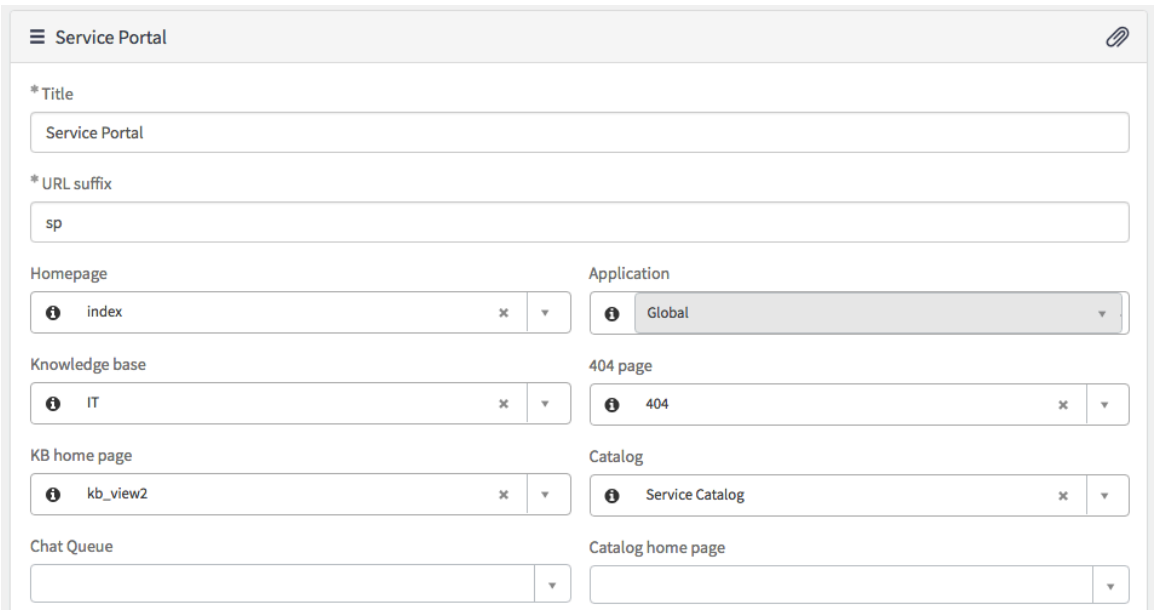
関連ドキュメントウィジェット (続く)

フィールド	説明
	す。このフォームには [名前] と [説明] フィールドのみが含まれています。

フォーム ウィジェット

フォームウィジェットは、サービスポータル UI 内のプラットフォームフォームで、いくつかの違いがあります。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

フォーム ウィジェット



URL パラメーター

フォームウィジェットは、URL 内で次のパラメーターを受け入れます。これらのパラメーターをページ URL に追加して、指定されたレコードをフォームウィジェットを使用して表示します。

フォーム ウィジェットの URL パラメーター

パラメーター	説明
sys_id または **sl_sys_id**	表示するレコードのSys_id。
table、**sl_table** または **t**	表示するレコードのテーブル。 フォームウィジェットは、テーブルからデータをフェッチするときに必要なクロススコープ権限をチェックすることで、テーブルへのアクセスを検証します。クロススコープ権限の検証をオフにするには、*glide.service_portal.enforce_cross_scope_check_in_form* システムプロパティを false に設定します。詳細については、「サービスポータルのプロパティ」を参照してください。
view または **v**	レコードの表示に使用されるビュー。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次の例では、ポータルビューに URL の sys_id 1c741bd70b2322007518478d83673af3 のインシデントが表示されます。

```
https://example.service-now.com/sp?
id=form&table=incident&sys_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3&view=portal
```

注: [作業時間] などのタイマーフィールドが、 サービスポータル で正しく表示されません。詳細とワークアラウンドについては、Now Support ナレッジベースの「Timer fields do not display the correct data in Service Portal [KB0752404] (サービスポータルでタイマーフィールドに正しいデータが表示されない [KB0752404]) 」の記事を参照してください。

スクリプティング

すべてのクライアント スクリプトがサービスポータルでサポートされているわけではありません。クライアント スクリプトがサービスポータルでフォームとどのように相互作用するかを理解するには、「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」および「サポートされているクライアント スクリプトの種類と API」を参照してください。

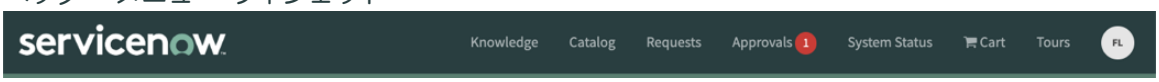
ヘッダー メニュー ウィジェット

ヘッダー メニュー ウィジェットは、ページ ヘッダーに表示されるオプションを制御します。このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用できます。

サービス ポータルの他のウィジェットとは異なり、ヘッダー メニュー ウィジェットはページ上にドラッグするものではありません。その代わりに、ヘッダー メニューをポータルに関連付けることによってヘッダーメニューを設定します。ヘッダー メニューの設定の詳細については、「ポータル ヘッダー メニューを設定する」を参照してください。

注: このウィジェットのクローンはサポートされていません。詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「 Header widget with the sp_ng_template templates cannot be cloned easy (テンプレートを使用したヘッダーウィジェットを簡単にクローンできない [KB0697352] 」を参照してください

ヘッダー メニュー ウィジェット



インスタンス オプション

ヘッダー メニュー ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

Hello World ウィジェット

Hello World ウィジェットは、ウィジェットの使用方法や作成方法の例としてサービスポータルに含まれています。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

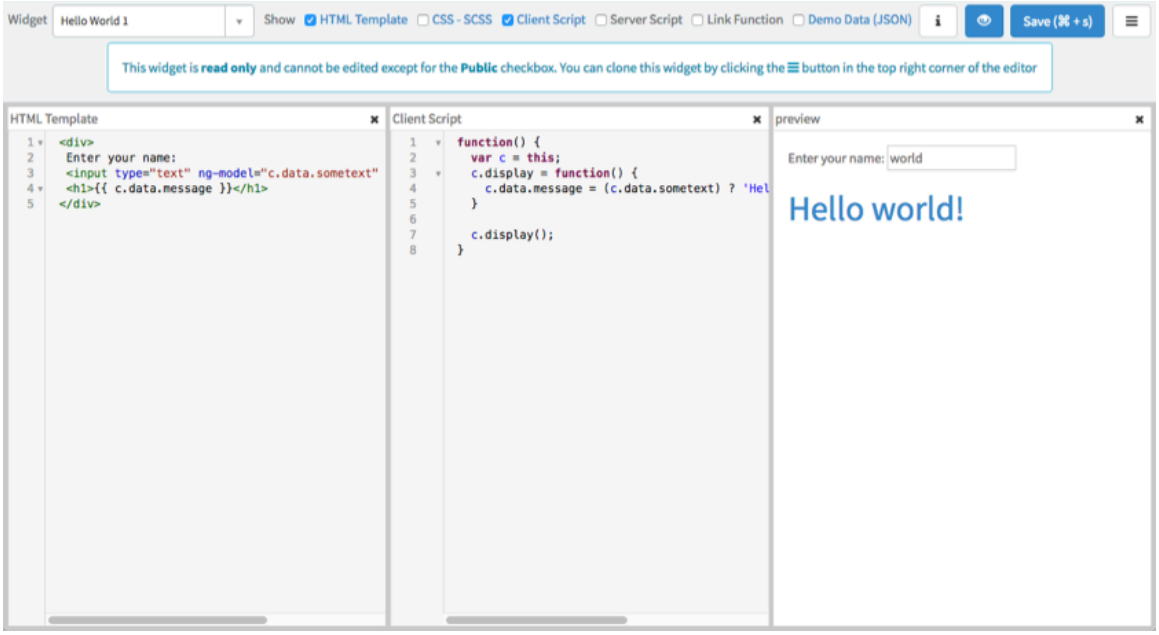
3つの Hello World ウィジェットはすべて同じ方法で表示されます。それらの実際の違いは、基本的なコード ベースにあります。ウィジェットの各バージョンは、サーバーとクライアント スクリプトの使用において別の方法を使用します。

Hello World ウィジェットを表示するには、 サービスポータル > **Service Portal** の構成 をクリックしてから 、「ウィジェットエディター」をクリックします。[ウィジェット エディター] で、**[Hello World** の例を確認する] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

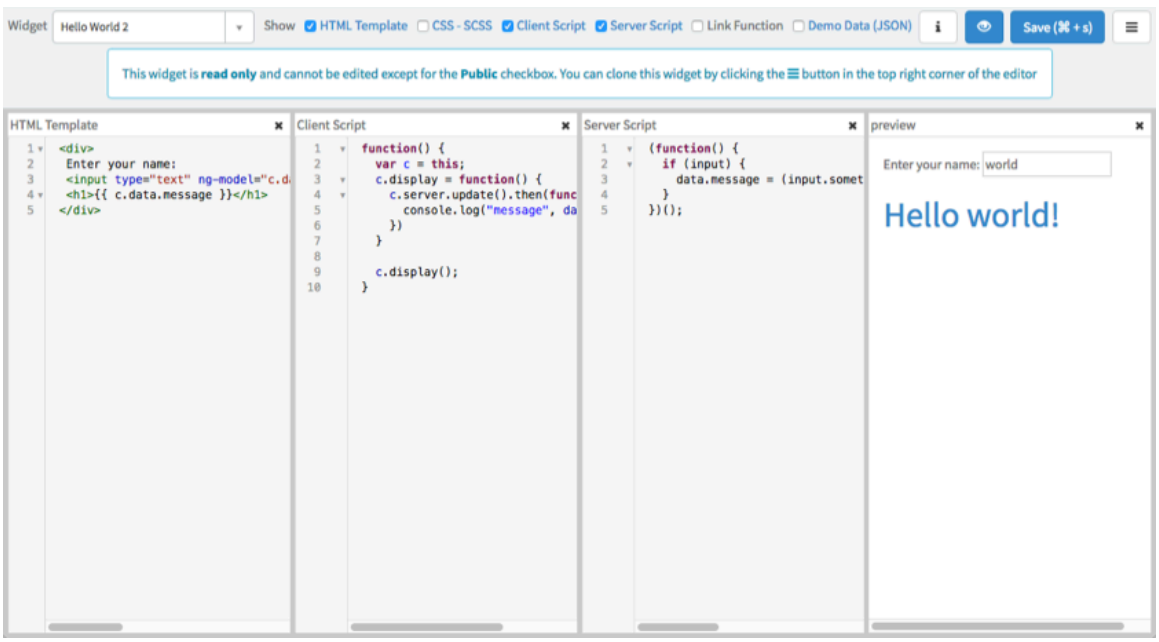
Hello World 1



Hello world 1 は、HTML テンプレートとクライアント スクリプトの通信の仕組みを表示します。サービスポータルでのクライアント スクリプトの使用方法の詳細については、「カスタムウィジェットの開発」を参照してください。

ウィジェット リストを使用して、Hello World 2 または 3 に切り替えます。

Hello World 2



Hello World 2 には、サーバー スクリプトの使用方法の例も含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Hello World 3

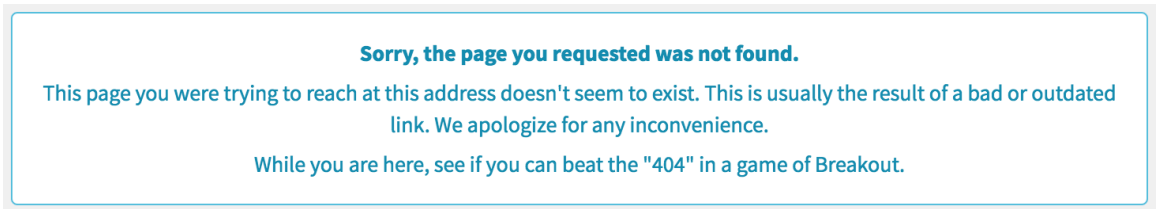
サービスポータル API の詳細については、「GlideSPSriptable API」を参照してください。

HTML ウィジェット

HTML ウィジェットを使用して、一般の HMTL、テキスト、リスト、またはコンテンツをページに直接挿入します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

HTML ウィジェットはあらゆる種類のコンテンツを含むことができるので、どの例も通常のテキストとして表示されます。たとえば、HTML ウィジェットは、404 ページ上のテキスト ボックスとして表示されます。

HTML ウィジェット



インスタンス オプション

HTML ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
タイトル	HTML テキストの名前。ユーザーにはこの情報は表示されません。
HTML	HTML のテキスト ボックス。ほとんどのワープロ ツールバーのようなツールバーを使用します。ツールバーの使用について詳しくは、 HTML フィールドエディターのアイコンの書式設定 を参照してください。

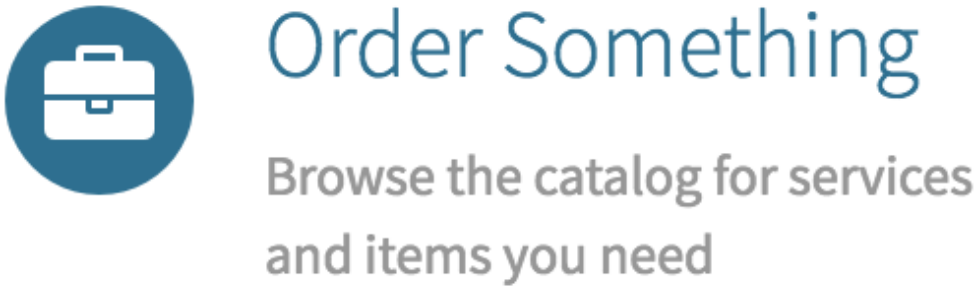
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン リンク ウィジェット

他のアイテムへのリンク。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

アイコン リンク ウィジェットを設定して、特定の URL、ポータル内のページ、ナレッジ ベースまたはサービス カタログの特定のカテゴリーにリンクします。

アイコン リンク ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	アイコン リンクの名前。ウィジェットのリンク先を定義するものを選択します。
グリフ	ウィジェットのアイコン。
ブートストラップクラス名	ページまたはテーマ レベルの CSS で使用します。
タイプ	ウィジェットのリンク先を定義します。フォームに表示されるフィールドは、選択するオプションによって異なります。以下から選択します。 • ページ：サービス ポータルの別のページ • URL：外部 Web サイトへのリンク。 • カタログ カテゴリー：サービス カタログ内の特定のカタログ カテゴリーへのリンク。 • カタログ アイテム：特定のカタログ アイテムへのリンク。 • KB トピック：KB トピック ページへのリンク。 • KB 記事：番号による KB 記事へのリンク。 • KB カテゴリー：ナレッジ ベース内の特定の KB カテゴリーへのリンク。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

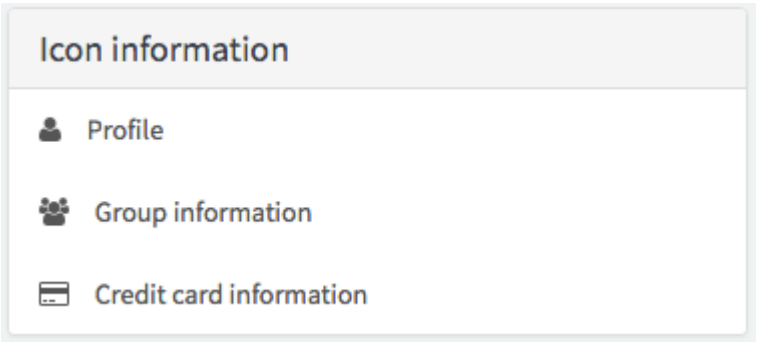
フィールド	説明
ページ	リンク先のポータル内のページ。このフィールドは、選択するタイプによって異なります。
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
テンプレート	リンク アイコン ウィジェットの外観。以下から選択します。 • トップ アイコン • 円アイコン • カラー ボックス

アイコン メニュー リスト ウィジェット

各リンクの横にグリフア イコンを持つシンプルなリスト。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

メニュー アイテム関連リストを使用してアイコン情報を設定します。

アイコン メニュー リスト ウィジェット



1. アイコン メニュー リスト ウィジェットのインスタンス オプションから (関連リストの下)、[メニュー アイテム] をクリックします。
2. [新規] をクリックします。
3. [新しいメニュー アイテム] フォームのフィールドを使用して、アイコン メニュー リスト ウィジェットのアイコンを設定します。

アイコン メニュー リスト ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
ラベル	アイコンの名前または説明
親メニュー	アイコンが表示されるメニューの名前。これにより、作成したアイコン メニュー リスト ウィジェットの名前が自動的に入力されますが、別のメニューに切り替えることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイコン メニュー リスト ウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
順番	アイコン メニュー リスト ウィジェットにアイコンが表示される順番。
親メニューアイテム	親メニュー内のメニュー アイテムをネストします。
ページ	アイコンがリンクするサービス ポータル内のページ。[タイプ] リストから [ページ] を選択して、このオプションを有効にします。
タイプ	アイコンに含めるリンクのタイプを選択します。サービス ポータル、外部 URL、KB 記事、サービス カタログ、またはリスト内のページにリンクできます。リストから選択したオプションによって、フォームに異なるフィールドが表示されます。
条件	メニュー アイテムをヘッダーに表示するために必要な条件を決定します。[条件] フィールドで使用する条件の詳細については、「UI アクションの作成 UI アクションの作成」を参照してください。
グリフ	アイコン メニュー リスト ウィジェットに表示するアイコン。

言語スイッチウィジェット

言語スイッチウィジェットをランディングまたはホームページに追加して、ユーザーがページの言語を変更できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

言語スイッチウィジェット

インスタンス オプション

言語スイッチウィジェットにはインスタンス オプションが含まれていません。

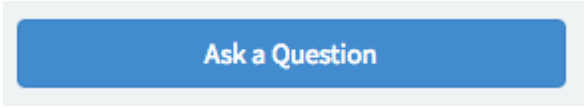
リンク ボタン ウィジェット

リンク ボタン ウィジェットは、別の移動先にリンクする他のウィジェットにネストすることができるボタンです。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

リンク ボタン ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
ボタンのリンク	ボタンがリンクするページ。?id=<page_name> を使用して、ポータルの別のページにリンクします。
ボタンの内容	ボタン テキスト。

ログインウィジェット

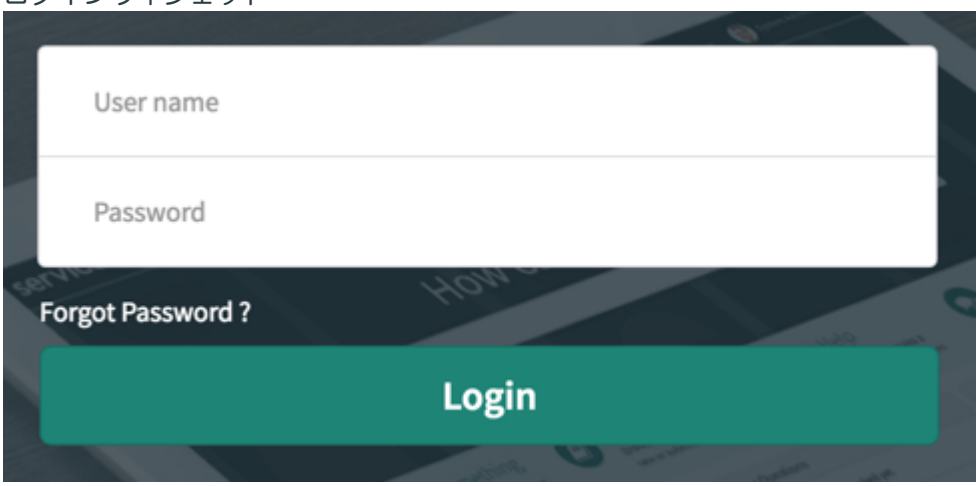
ログイン ウィジェットは、サイトへのユーザー アクセスを制御します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

ユーザーはログインウィジェットに資格情報を入力して、ポータルにログインします。

ウィジェットは、ユーザー [sys_user] レコードの資格情報を使用します。[ユーザー名] フィールドに、ユーザーレコードのユーザー **ID** を入力します。[パスワード] フィールドに、ユーザーレコードのパスワードを入力します。

ログインウィジェット



ログインウィジェットには、デフォルトで [パスワードを忘れた場合] リンクが含まれています。このリンクによって、ユーザーは パスワードリセット アプリケーションを使用してパスワードをリセットできます。パスワードリセット構成の詳細については、次を参照してください。 パスワードリセット .

自動翻訳

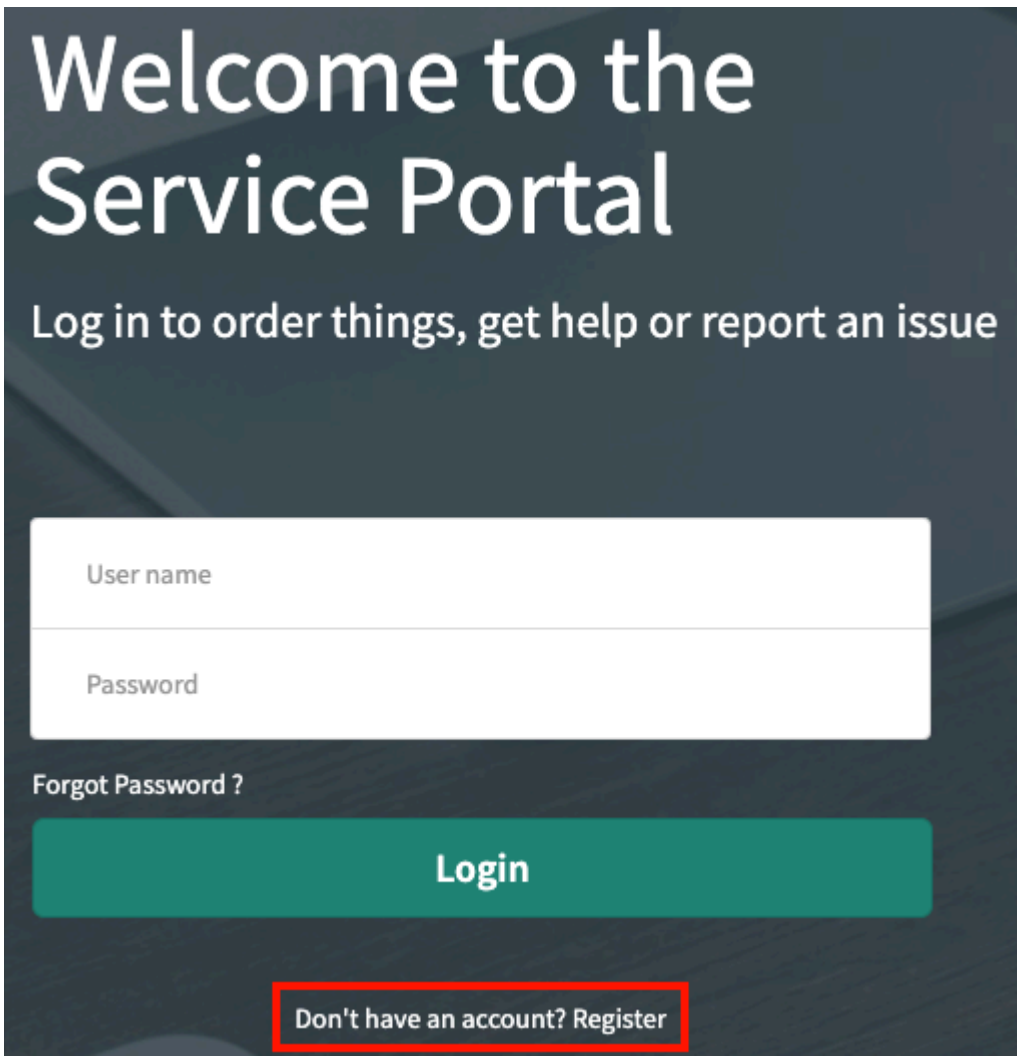
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: ユーザーが [パスワードを忘れた場合] を選択すると、*glide.security.password_reset.uri* システムプロパティで指定されたページ値にリダイレクトされます。

[パスワードを忘れた場合] リンクを含めない場合は、*glide.security.forgot_password.display.link* システムプロパティを false に設定します。

外部ユーザー自己登録

外部ユーザー自己登録によって、大規模なユーザーグループがアドミニストレーターのサポートなしで ServiceNow アプリに登録できます。ユーザーは、ログインウィジェット画面の下部にあるリンクからアプリに登録します。というリンクからアプリに登録します。



外部ユーザーの自己登録の詳細については、次を参照してください。 外部ユーザーによる自己登録の有効化 ServiceNow インスタンス .

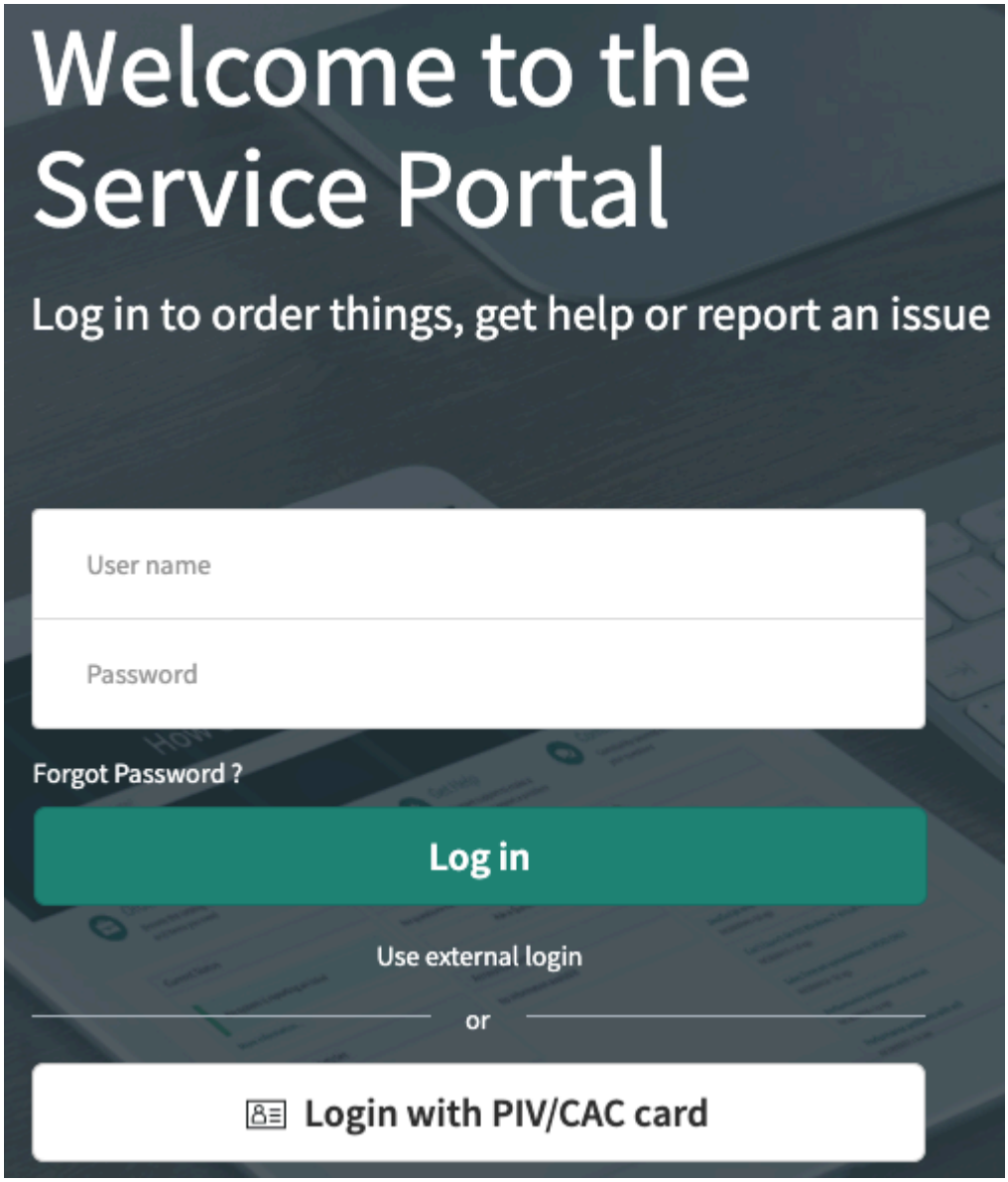
PIV/CAC 認証

インスタンスで証明書ベースの認証を有効にすると、ユーザーは サービスポータル ログイン用に個人 ID 検証 (PIV) または Common Access Card (CAC) カードを登録できます。

PIV/CAC カードを自己登録すると、ユーザーはカードをカードリーダーに挿入してログインウィジェットで **[PIV/CAC カードでログイン]** を選択するとログインできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ユーザーが PIV/CAC カードを登録する前に、管理者は証明書ベースの認証をアクティブ化して PIV/CAC 認証を設定する必要があります。このセットアッププロセスの詳細については、 個人 ID 検証 (PIV) カードまたは共通アクセスカード (CAC) ベースの認証 を参照してください。

ユーザーが PIV/CAC カードを自己登録する方法の詳細については、「サービスポータル ログイン用の PIV/CAC カードの登録」を参照してください。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのログインウィジェットを構成します。

フィールド	説明
パネルを表示	ログイン ウィジェットの背後に表示されるパネルの表示/非表示を切り替えます。パネルは、ページの背景と調和させるのではなく、ページの背景から際立つようにウィジェットを表示します。
詳細ビューを使用する (Use Advanced View)	ウィジェットのレイアウトを変更します。[パスワードを忘れた場合] リンクを [ログイン] ボタンの左側に追加して、ヒントテキストの代わりに [ユーザー名]と [パスワード] のフィールド名を追加します。

自動翻訳

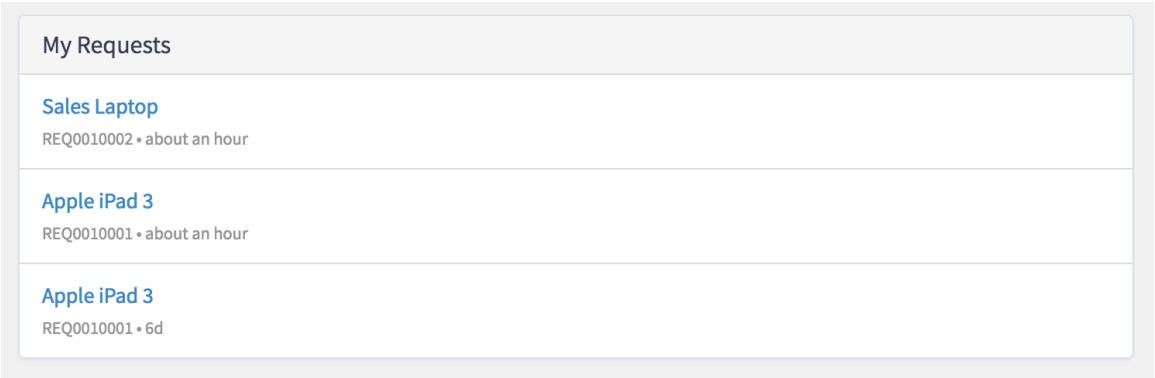
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分の要求ウィジェット

自分の要求ウィジェットはすべての未解決の要求を 1 か所に保存します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

このリストはリアルタイムで更新されるので、要求が処理されるのを確認することができます。ウィジェットは、未解決の情報を sc_request テーブルから取得します。

自分の要求ウィジェット



検索バーに完全な単語またはレコード番号を入力して、要求を検索します。

インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットの名前。ここに入力した名前がウィジェットのヘッダーに表示されます。
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
最大エントリー	ウィジェットに表示できるエントリーの最大数。

自分の要求ウィジェット

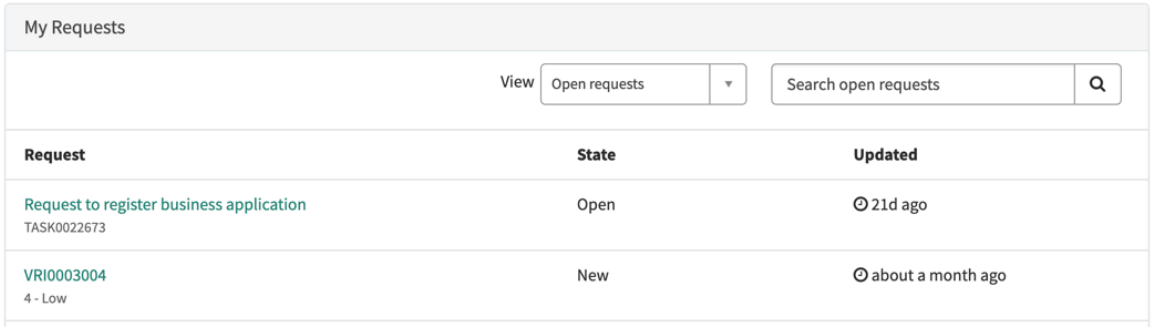
自分の要求ウィジェット (my-requests-v2) を使用して、要求者がサービスポータルでオープンまたはクローズ済みの要求を表示できるようにします。

要求、インシデント、およびタスクは、[自分の要求フィルター] モジュールのフィルター条件および表示設定に基づいて、単一のビューに表示されます。このモジュールのフィルターの定義については、「[自分の要求] のフィルターの定義」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自分の要求ウィジェット



検索バーに完全な単語またはレコード番号を入力して、要求を検索します。

インスタンス オプション

ウィジェットインスタンスオプションを使用して、自分の要求ウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

自分の要求ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
プレゼンテーション	
タイトル	ウィジェットのタイトル
動作	
ビューを表示 (Show View)	選択した場合は [ビュー] リストが表示されます。このリストを使用すると、クローズ済みの要求やオープン要求をフィルタリングできます。選択を解除すると、オープン要求のみが表示されます。
ページ当たりのアイテム	ページごとに表示されるレコードの数。

アップグレードシナリオに対する [自分の要求] メニューの有効化

自分の要求 (my-requests-v2) ウィジェットを使用する [自分の要求] メニューをアップグレードシナリオで利用できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
zBoot ユーザーは、自分の要求 (my-requests-v2) ウィジェットに基づく [自分の要求] メニューをデフォルトで利用できます。このウィジェットの詳細については、「自分の要求ウィジェット」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルを選択します。
3. [メインメニュー] フィールドの横にある [このレコードをプレビュー **(Preview this record)**] をクリックして、レコードを開きます。
4. [メニューアイテム] 関連リストで、次の手順を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. [ページ] タイプの [要求] メニューアイテムで、[アクティブ] を **true** として設定します。

b. [スクリプト化済みリスト] タイプの [要求] メニューアイテムで、[アクティブ] を **false** に設定します。

5. 次のように移動する。 サービスポータル > ページルートマップ.

6. [自分の要求] ページのルートマップで、[アクティブ] を **true**に設定します。

7. [更新] をクリックします。

組織図ウィジェット

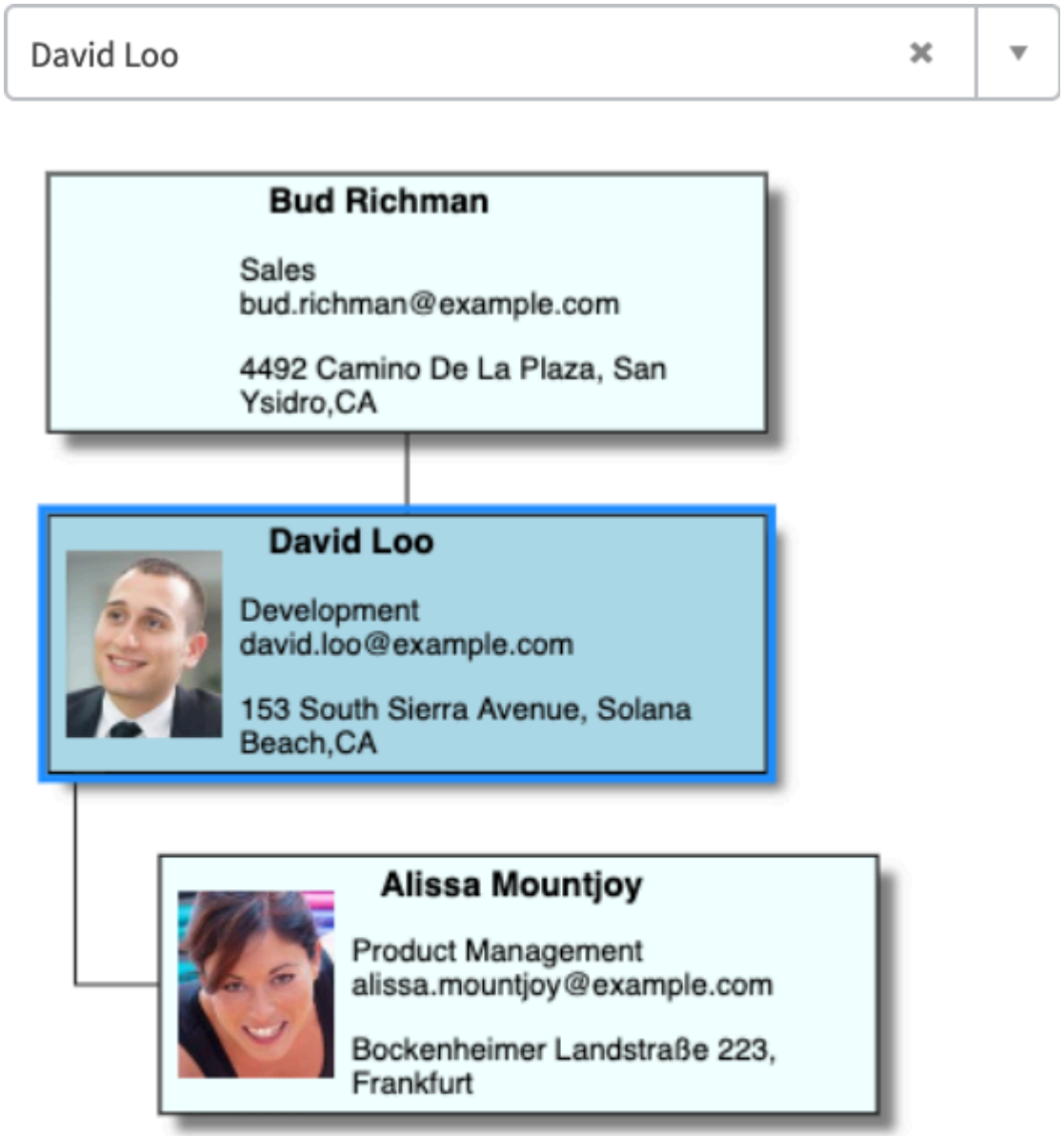
組織図ウィジェットは、従業員とマネージャーの関係をツリー構造で表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

[テキスト入力] フィールドで、マネージャーと部下を表示するユーザーを入力または選択します。 ウィジェットでは、ユーザー [sys_user] レコードの情報を使用して、選択したユーザーに関連する組織階層を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



自動翻訳

カードをクリックして、そのユーザーのプロファイルページを開きます。カードリンクを再構成するには、ウィジェットインスタンスオプションの **URL** または ページ を変更します。

個々のカードをドラッグしてチャートを並べ替えることができます。

虫眼鏡アイコンをクリックするかスクロールすると、チャートビューを拡大または縮小できます。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページの組織図ウィジェットを構成します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

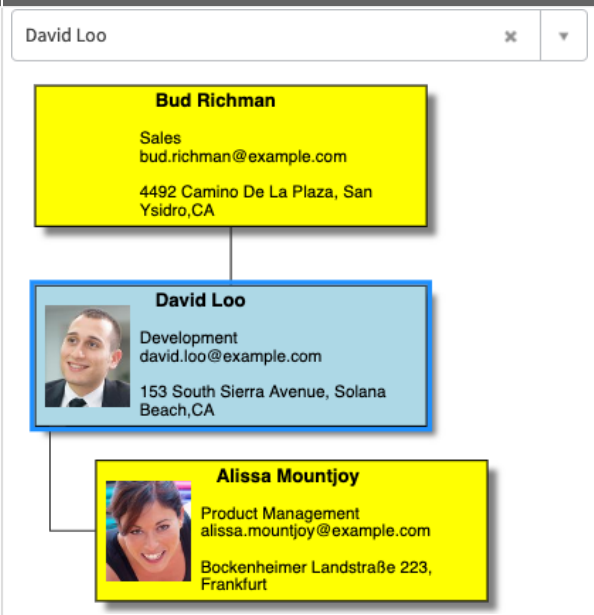
注: いくつかのインスタンスオプションに有効な値がありません。デフォルトでは、次のインスタンスオプションのみを設定できます。

- ユーザーの背景色 (User Background Color)
- ノードの背景色 (Node Background Color)
- URL
- ページ

フィールド	説明
データ	
カードフィールド	各カードに表示されるユーザーレコードのフィールド。デフォルトでは、各カードに各ユーザーの名前、役職、部門、メールアドレス、電話番号、場所が表示されます。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
プレゼンテーション	
ユーザーの背景色 (User Background Color)	ユーザーカードの色。色名または 16 進数カラーコードを使用します。たとえば、`red` または `#ff0000` と入力できます。 デフォルトでは、ユーザーの背景色は水色です。
ノードの背景色 (Node Background Color)	ユーザーカードから拡張されたカードの色。色名または 16 進数カラーコードを使用します。たとえば、`yellow` または `#ffff00` と入力できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	 デフォルトでは、ノードの背景色は青色です。
テーブルのレイアウト	各カードのコンテンツのサイズとマージン。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
行のレイアウト	カードのテキストの配置。デフォルトでは、テキストは左揃えです。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
線グラフ	カードをつなぐ線の色。デフォルトでは、線は黒です。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
ツリーのレイアウト	チャートのサイズ、間隔、配置。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
画像のレイアウト	各カードの画像スペースのサイズ。デフォルトでは、画像スペースは 55x65 ピクセルです。ユーザー画像は、スペースに合わせて拡大、縮小されます。 このフィールドに入力できる有効な値はありません。
動作	
URL	カードをクリックすると開くページの Web アドレス。ページ ID を参照するポータル URL の一部を使用します。たとえば、サービスカタログ に移動するには `?id=sc_category` と入力します。 空白のままにした場合は、カードをクリックすると [ページ] フィールドで指定されているページが開きます。[ページ] フィールドも空白の場合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	は、カードをクリックするとデフォルトでユーザープロファイルページが開きます。
ページ	カードをクリックしたときに開くポータルページ。ページ ID を使用します。 空白のままにした場合は、カードをクリックすると **[URL]** フィールドの Web アドレスが開きます。**[URL]** フィールドも空白の場合は、カードをクリックするとデフォルトでユーザープロファイルページが開きます。 注: **[URL]** フィールドは [ページ] フィールドを上書きします。URL ではなくページを指定するには、**[URL]** フィールドを空白のままにします。

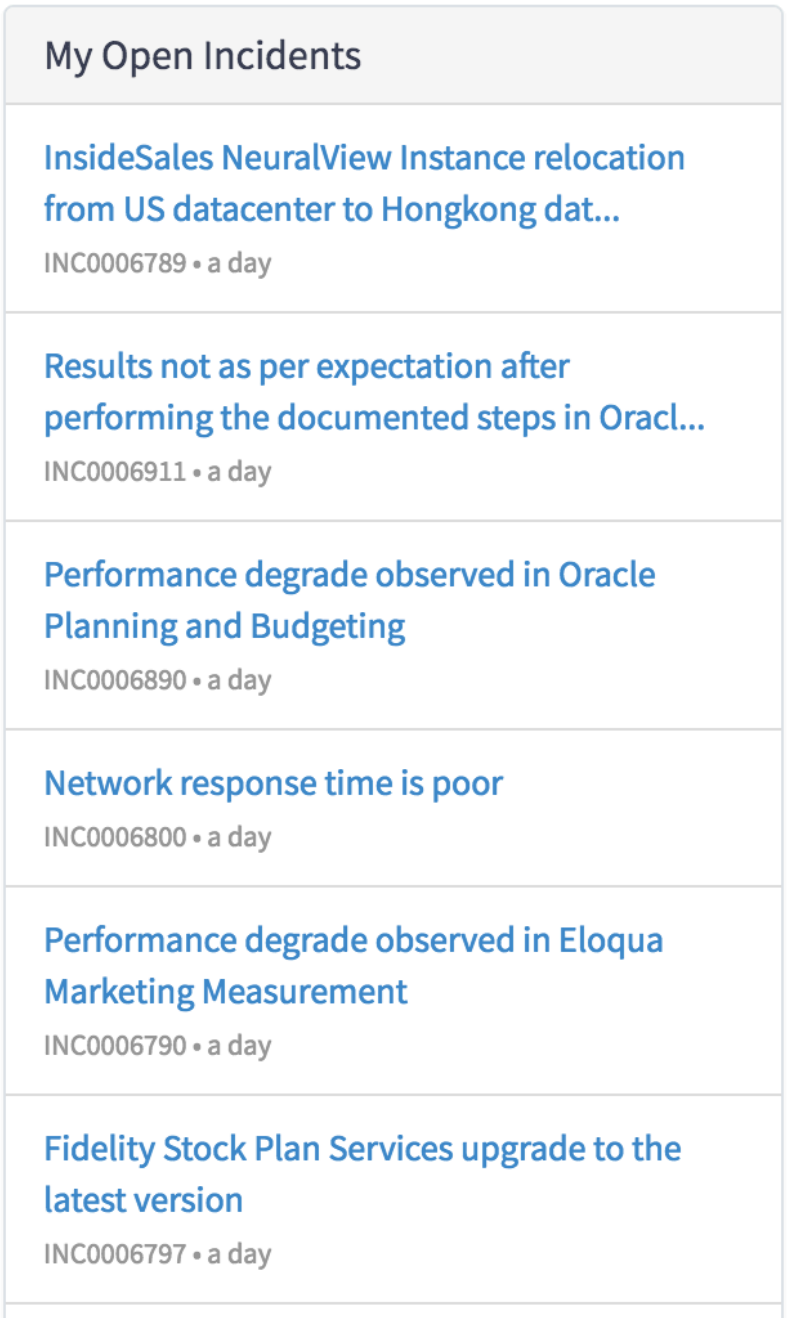
簡易リスト ウィジェット

簡易リストウィジェットは、サービスポータル 内でシステムの任意のリストを表示するために使用できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

簡易リスト ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
テーブル	簡易リストを形成する元となるプラットフォーム テーブル。
フィルター	リストに適用される条件。フィルターを編集するには、ウィジェットのインスタンス オプションのコンテキストメニューで [プラットフォームで開く] を選択します。[テーブルとフィルター] タブを使用して、簡易リストに条件を適用しま

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

フィールド	説明
	す。詳細については、「リストでフィルターを作成する」を参照してください。
表示フィールド	リスト アイテムの「タイトル」として表示されるメイン フィールド。
セカンダリフィールド	メイン表示フィールドに加えて表示されるリスト アイテムのフィールド。
リストページ	ウィジェットのフッターで [すべて表示] を選択すると開くページ。リストに表示されるアイテムと関連するページを選択します。
フィルタークエリ用語でフィールドレベルの読み取り ACL を強制します (特権のないユーザーのクエリが変更される可能性があります)	リストに適用されるフィルター条件に含まれるフィールドに対して読み取り ACL ルールを強制します。 **注:** *glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_q* システムプロパティが true に設定されている場合、読み取り ACL は常に簡易リストのフィルター条件に適用されます。
このページへのリンク	リスト アイテムからのリンク先となるポータル ページ。
空の場合も表示	ウィジェットは、結果が基準を満たしていない場合にページ上で非表示になるように設計されています。このオプションを選択すると、空の場合でもページに簡易リスト ウィジェットが表示されます。
ビュー	リスト アイテムがフォームにリンクする場合の表示オプション。このオプションが機能するには、[このページへのリンク] フィールドをフォーム ページに設定する必要があります。
Record Watcher を無効にする	フィルタリングされたレコードの変更に基づいてリストを自動的に更新することをオフにします。
グリフ	ヘッダーのウィジェット名の横に表示されるアイコン
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
ブートストラップサイズ	ウィジェットのサイズ
最大エントリ	一度にリストに表示されるエントリーの最大許容数。
リスト本体高さ	ピクセルまたは EM で示すウィジェットの実際の長さ。体高が小さい長いリストには、スクロールバーオプションが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

フィールド	説明
画像フィールド	画像をリストに表示します。画像を含むフィールド タイプを選択します。たとえば、[写真] を選択します。
丸い画像	画像フィールドで選択した画像をリスト内で丸くします。
フッターを非表示	ウィジェットのフッターを表示または非表示にします

サンプル フッター ウィジェット

サンプル フッター ウィジェットは、ポータルで使用できるフッターの例です。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス ポータルの他のウィジェットとは異なり、テーマ フォームでの設定によりポータルにフッターを追加します。フッターをポータルに追加する方法の詳細については、「ポータルにヘッダーまたはフッターを追加する」を参照してください。

サンプル フッター ウィジェット

インスタンス オプション

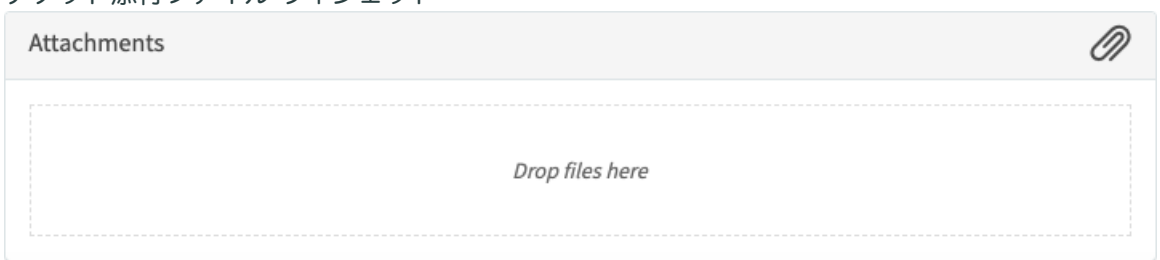
サンプル フッター ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

チケット添付ファイル ウィジェット

添付ファイル ウィジェットを使用してアイテムをチケットに添付します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

添付ファイルは 24MB 未満にする必要があります。添付ファイル ウィジェットにファイルをドラッグしてレコードに追加できます。

チケット添付ファイル ウィジェット



インスタンス オプション

チケット添付ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
レコード ID	添付ファイルのレコードの ID 番号。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チケット添付ウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
レコード テーブル	添付ウィジェットにテーブルを追加することで、ユーザーが添付ファイルを追加できるレコードを制限します。ユーザーは、添付ファイルがそのテーブルのレコードにある場合にのみ添付ファイルを追加できます。

チケット会話ウィジェット

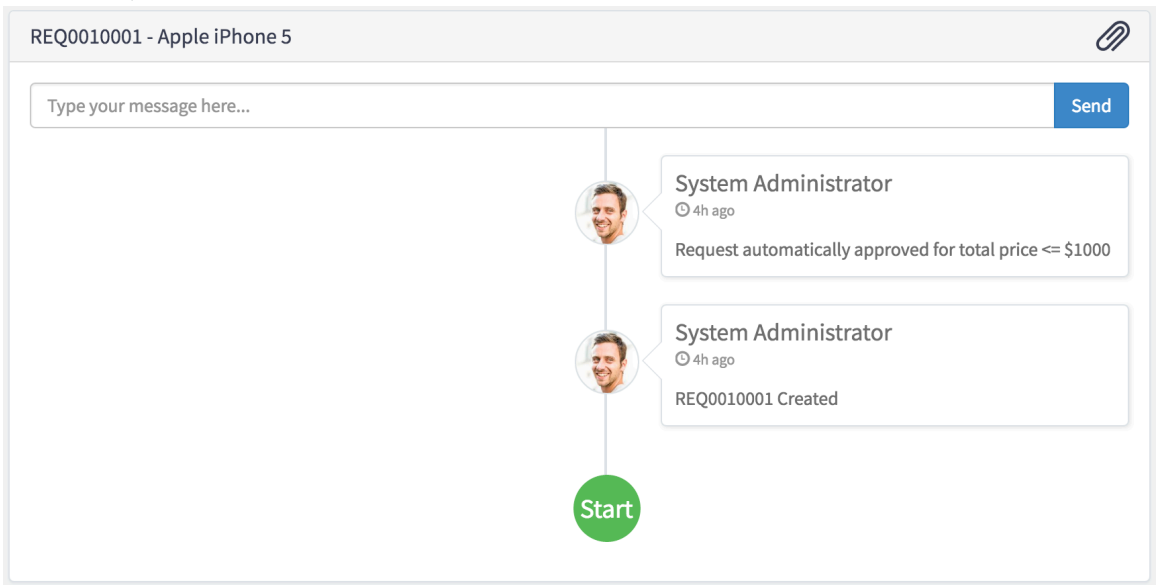
チケット アイテムのレコード。ユーザーはこのウィジェットを使用して、履行者と受信者との間でコミュニケーションをとることができます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

チケット会話ウィジェットでは、ターゲットレコードのアクティビティフォーマッターのジャーナル エントリーを表示します。ジャーナル エントリーは時間順に表示され、最も古いエントリーがウィジェットの下部に表示されます。レコードを作成したユーザーによって作成されたエントリーは、中央の分割線の右側に表示されます。他のユーザーが作成したエントリーは、左側に表示されます。

チケット会話ウィジェットは、タスクを拡張するテーブルのみを対象としています。

glide.service_portal.stream_entry_limit システムプロパティを使用して、チケット会話ウィジェットに表示されるジャーナルエントリーの数を制限します。デフォルトの数は、ベースインスタンスでは 100、プロパティがシステムプロパティ [sys_properties] テーブルにない場合は 500 です。に移動して番号を変更 サービスポータル > プロパティをクリックし、[サービスポータルに表示されるストリームエントリの最大数] フィールドに新しい数値を入力します。

チケット会話ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
動的プレースホルダーを使用する	ジャーナル フィールドでプレースホルダーを使用します。デフォルト値は false です。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

インスタンス オプション フィールド (続く)

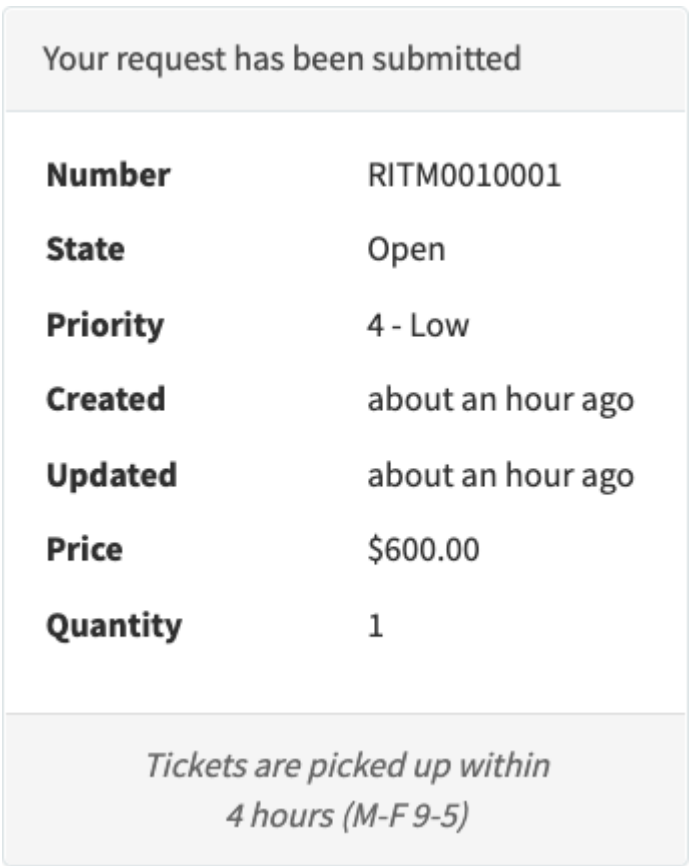
フィールド	説明
読み取り可能なジャーナル フィールド メッセージがありません	読み取り可能なジャーナル フィールドがない場合に表示されるメッセージ。ジャーナル フィールドを追加したフォームは、チケット会話ウィジェットに表示されないことがあります。
Enter キーの動作	Enter キーを押したときに実行するアクション。デフォルトではエントリが送信されます。[システムのプロパティ] オプションは、*glide.service_portal.comment.enter_adds_newlin* システムプロパティの値に基づいています。

チケットフィールドウィジェット

チケットフィールドウィジェットは、ユーザーが行った要求に関する情報を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

ユーザーが要求を送信すると、サービスポータル のチケットページで要求を追跡できます。ユーザーはチケットフィールドウィジェットを参照して要求の詳細をレビューし、解決ステータスを確認できます。

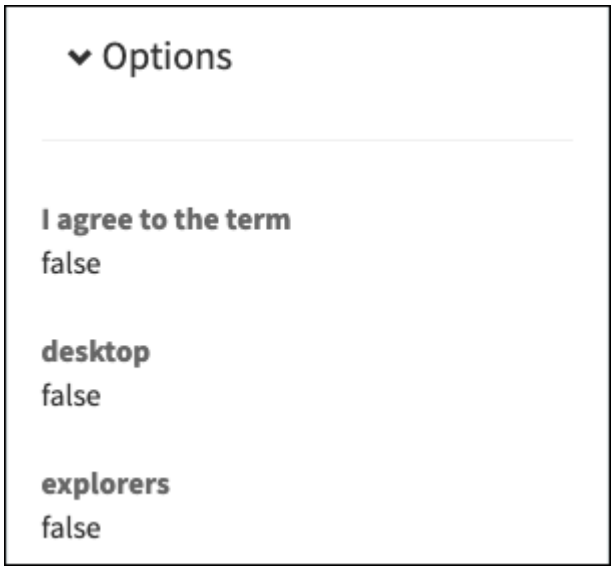


チケットフィールドウィジェットのフィールドは、HTML テンプレートとサーバーによって定義されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーが要求送信時に変数を入力した場合、[オプション] セクションでそれらの変数を表示できます。



注: [オプション] セクションに表示される値は、チケットのフィールド値ではありません。これらは、チケットに関連付けられている サービスカタログ変数です。詳細については、「サービスカタログ変数」を参照してください。

インスタンスオプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのチケットフィールドウィジェットを構成します。

フィールド	説明
ピックアップ メッセージ	チケットの予想解決時間を伝えるテキスト。このテキストは、チケットフィールドの下に表示されます。 デフォルトは「${チケットは 4 時間以内に対応します（月～金、午前 9 時～午後 5 時)}」です。変更は必ず中かっこ内で行ってください。

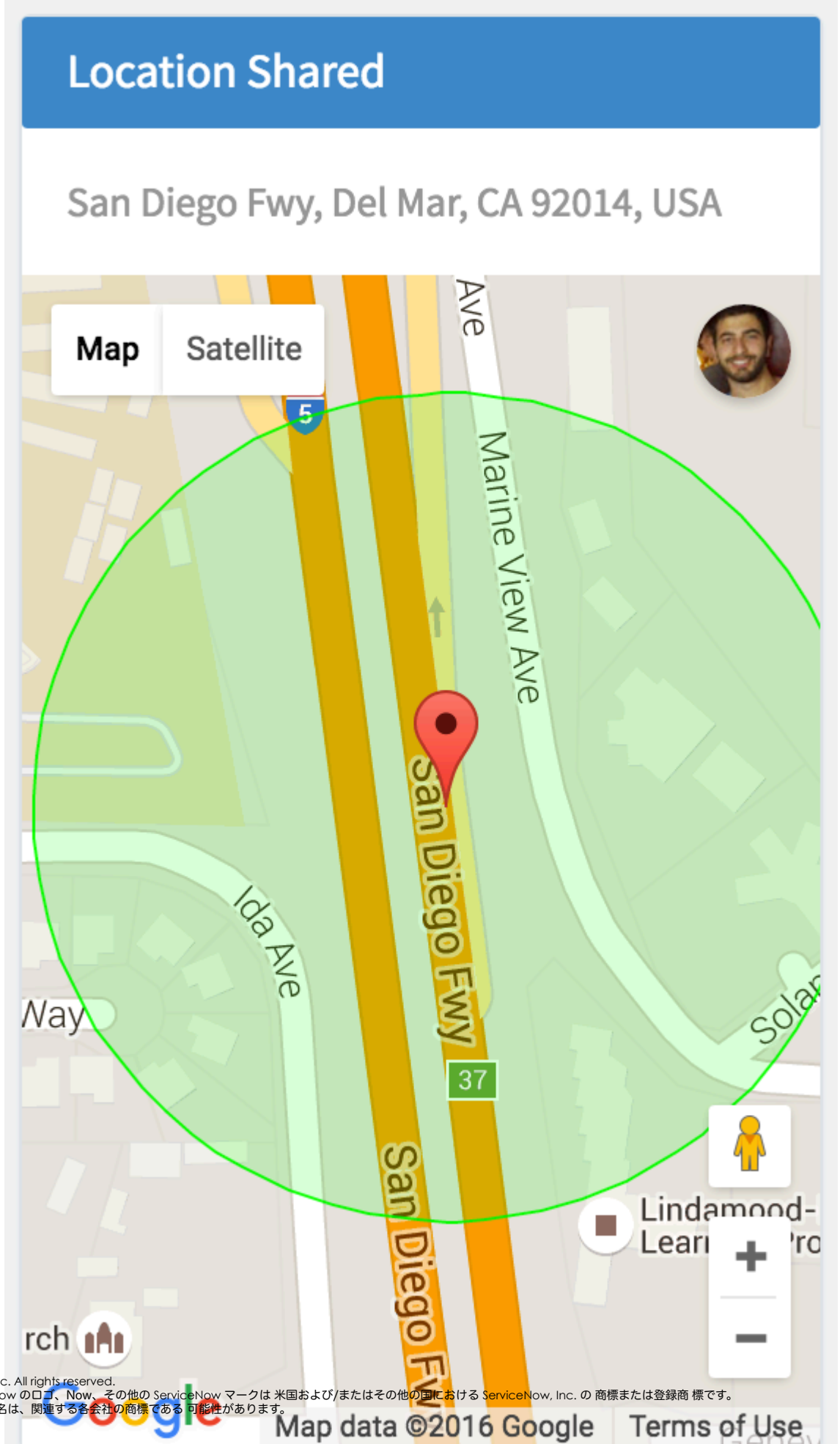
チケットの場所ウィジェット

チケット内の場所を共有します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チケットの場所ウィジェット



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

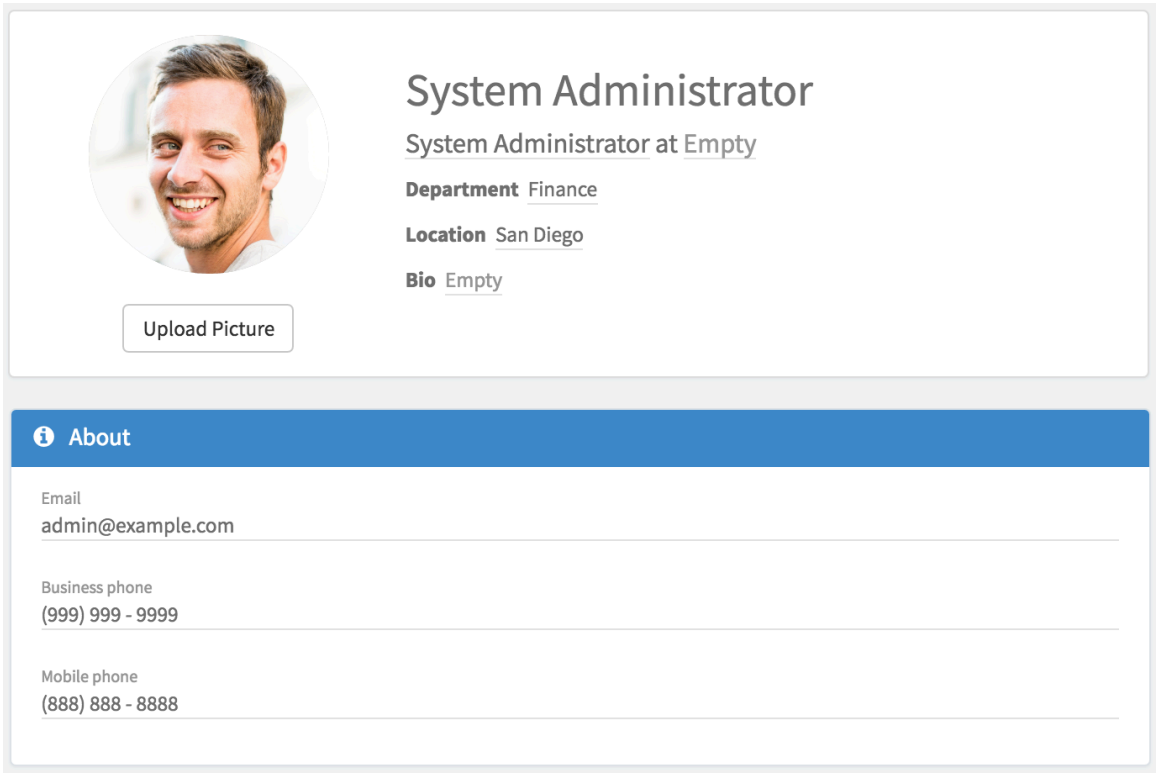
チケットの場所ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

ユーザー プロファイル ウィジェット

ユーザー プロファイル情報を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ユーザーは [ユーザー設定] セクションを使用して、ポータルのアクセシビリティを有効にできます。

ユーザー プロファイル ウィジェット



自動翻訳

インスタンスオプション

インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
現在のユーザーを表示	チームメンバーのユーザープロファイルを表示するときに、このウィジェットのチームメンバーリスト内のログインユーザーを表示します。チームメンバーのリストは組織図に基づいています。

検索ウィジェット

サービス ポータルにはいくつかの検索ウィジェットが用意されています。

任意の検索ウィジェットを使用してサービス ポータルで検索を設定できます。

AI Search Assist ウィジェット

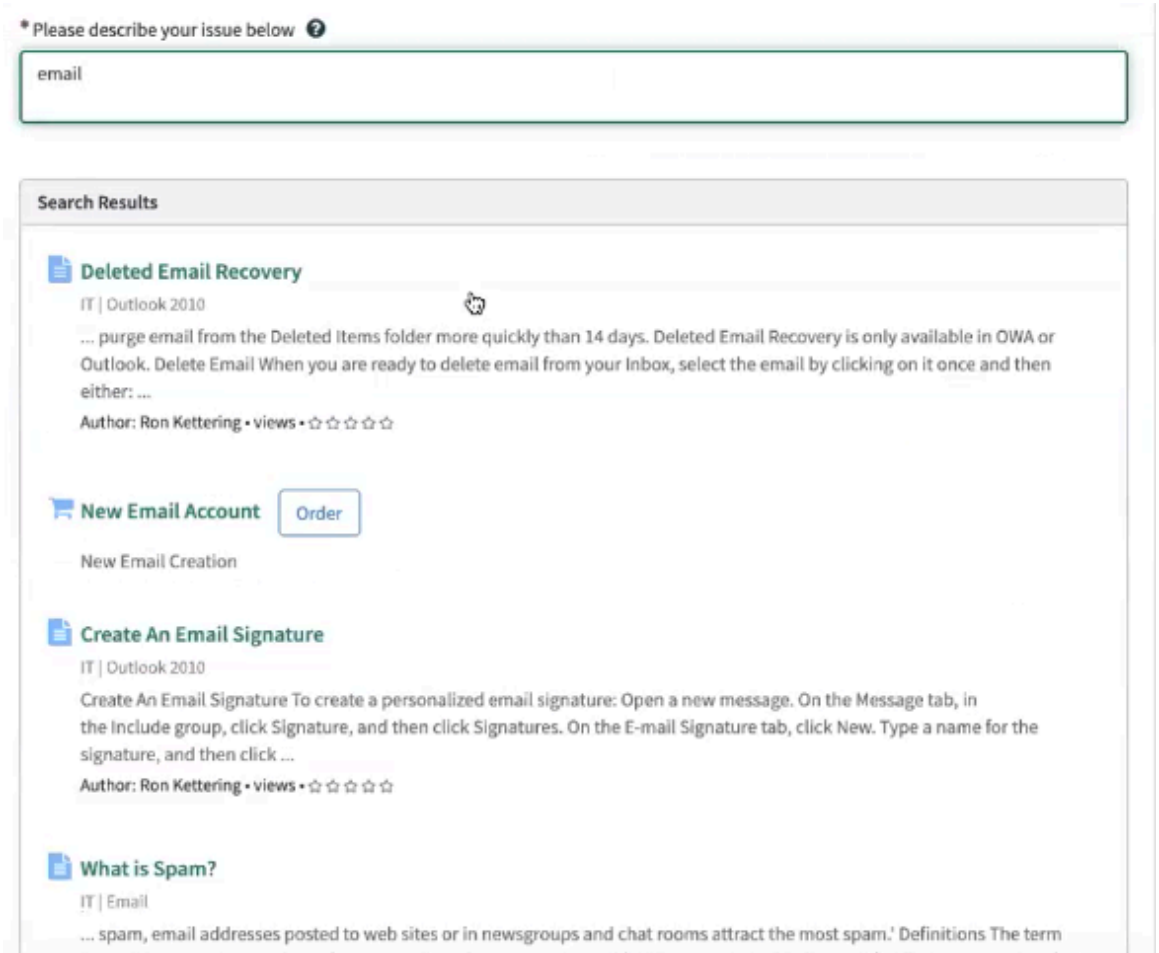
レコードプロデューサー内で最も関連性の高い検索結果を表示することにより、サービスポータルユーザーのインシデント回避を改善します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットの使用

ウィジェットは [インシデントの作成] レコードプロデューサーフォームに含まれ、説明に入力されたキーワードに基づいてアイテムを表示します。これらのアイテムは、ナレッジ記事またはサービスカタログアイテムにできます。これらの検索結果は、ユーザーが情報を入力すると表示されます。

AI Search Assist ウィジェット



インスタンス オプション

AI Search Assist ウィジェットにはインスタンスオプションは含まれません。

コンテキスト検索ウィジェット

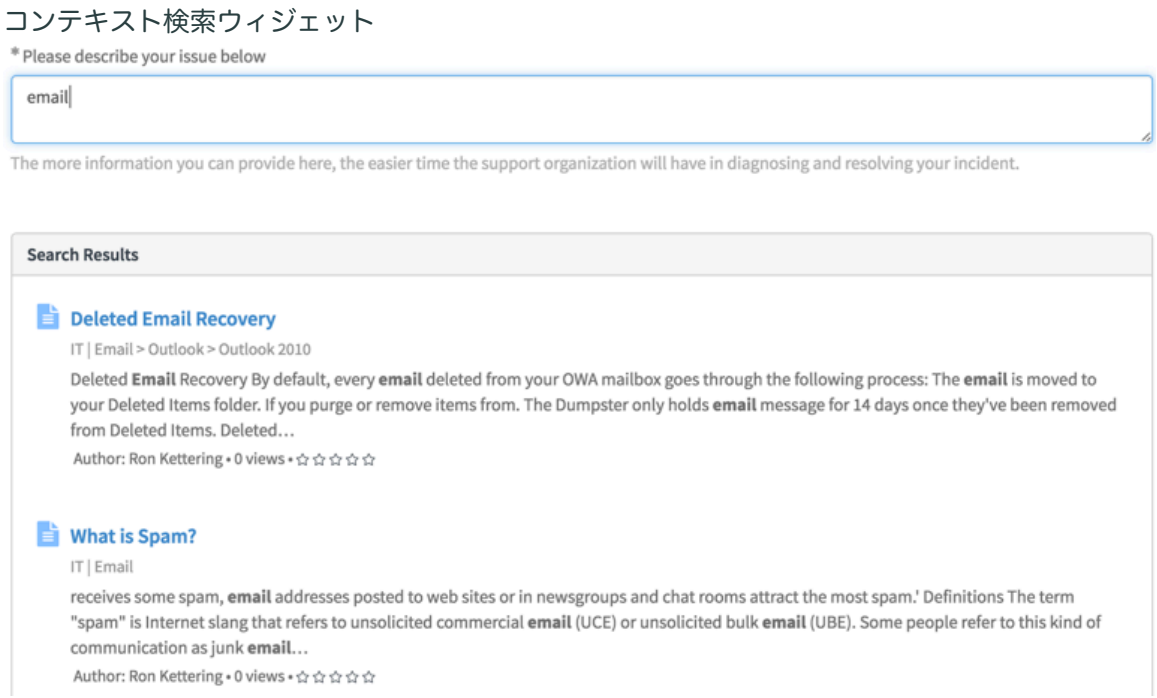
コンテキスト検索は、レコードプロデューサーに追加できる埋め込みウィジェットで、SC カタログアイテムウィジェットと使用されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

デフォルトでは、ウィジェットは [インシデントの作成] レコード プロデューサー フォームに含まれ、説明に入力されたキーワードに基づいてアイテムを表示します。これらのアイテムは、ナレッジ記事またはサービスカタログアイテムにできます。これらの検索結果は、ユーザーが情報を入力すると表示されます。

このウィジェットを他のレコードプロデューサーで使用するには、「 レコードプロデューサーのコンテキスト検索の定義 」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



関連情報

コンテキスト検索

ファセット検索ウィジェット

[ファセット検索] ウィジェットは、検索ソースに対して定義された検索結果と検索ファセットを表示します。[ファセット検索] ウィジェットを使用すると、エンドユーザーが検索結果をフィルタリングして、より意味のある結果セットを得ることができます。

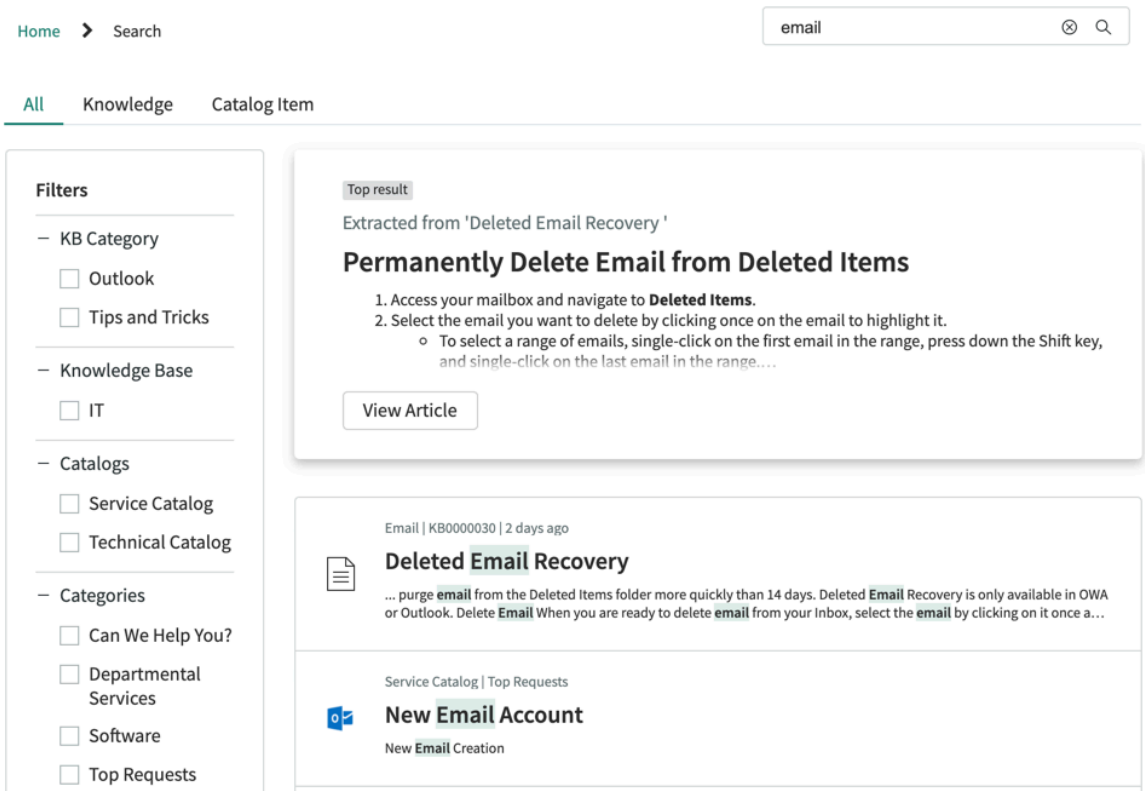
ウィジェットの使用

ファセット、タブ、ブレッドクラムを使用して、サービスポータル で検索を絞り込めます。たとえば [ナレッジ] タブを選択することで、検索結果をナレッジ記事のみにフィルタリングできます。または、特定のナレッジカテゴリで検索結果をフィルタリングするために、1 つ以上のファセットを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ファセット検索ウィジェット



利用可能なファセットは動的で検索に基づいています。ファセットを選択すると、検索が絞り込まれて利用可能なファセットの数が減少します。ファセットパネルでピルを表示して、選択したファセットを確認できます。別のタブを選択すると、選択したファセットが引き継がれて検索条件に適用されます。

個々のファセットを選択解除するか [すべて] タブを選択することで、検索範囲を広げることができます。すべてのファセット選択をクリアするには、[すべてクリア **(Clear all)**] を選択します。

先行入力検索ボックスに新しい検索用語を入力することで、新しい検索を開始できます。新しい検索用語を入力すると、以前の検索からファセットとタブが選択解除されます。新しいファセットまたはタブを選択すると、新しい検索を絞り込めます。

使用可能なファセットの構成の詳細については、「AI 検索アプリケーション構成でのファセットの作成」を参照してください。

インスタンスオプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのファセット検索ウィジェットを構成します。

フィールド	説明
プレゼンテーション	
ファセット リストのタイトル	ファセット コンポーネントのタイトルを表示します。
先行入力検索 - タイトル	先行入力検索コンポーネントのデフォルトのテキスト。
先行入力検索 - 色	先行入力コンポーネントのグリフが塗りつぶされているかどうか。
先行入力検索 - グリフ	ウィジェットの横にある検索フィールドに表示されるアイコン。検索アイコンがデフォルトです。別のアイコンを使用するには、フィールドにアイ

自動翻訳

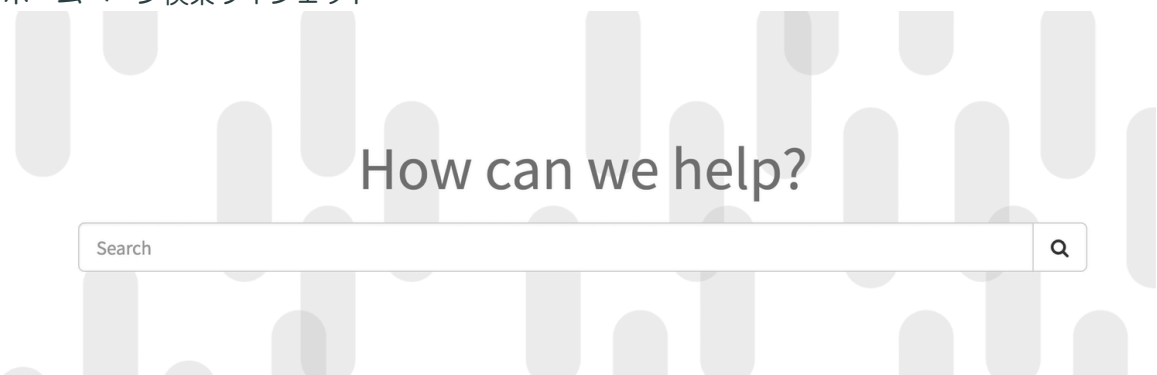
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	コンの名前を入力します (例：`search-plus`)。選択可能なアイコンのリストについては、アイコン リンク ウィジェットのインスタンス オプションを開きます。
先行入力検索 - サイズ	ウィジェットのフォント サイズと高さを決定します。xs、sm、md、lg から選択します。
先行入力検索ボックスの表示 (Show Typeahead Search Box)	ポータルページで検索ボックスを表示/非表示するオプション。
動作	
すべての検索の最大結果	すべての検索ソースを同時に表示する場合に表示される結果の最大数。
単一検索ソースの最大結果	単一検索ソースに対して表示される結果の最大数。
「次の意味ですか？」を表示する	検索結果が得られなかった場合の提案を表示します。
先行入力検索 - 制限	先行入力検索結果の表示数。デフォルトは 15 です。
AI Search	
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。 デフォルトでは、プレースホルダーテキストは `Search` です。 **注:** このインスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

ホームページ検索ウィジェット

ホームページに検索バーを追加します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ホームページ検索ウィジェット



インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのホームページ検索ウィジェットを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: AI 検索 インスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

フィールド	説明
プレゼンテーション	
タイトル	検索バーの上に表示される名前。たとえば、「何かお困りですか？」
簡単な説明	タイトルの下に表示されるサブタイトル。
先行入力検索	検索バーの外観を制御します。検索バーにスタイルの詳細を追加するには、中かっこ内でカンマ区切りのリストを使用します (例：{title: 'Search', color: 'blue', size: 'lg'})。追加できるスタイル オプションの詳細については、先行入力検索ウィジェット のインスタンス オプションを参照してください。
AI Search	
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ウィジェットの検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索アプリケーション構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。
検索結果構成	ウィジェットを使用した後の検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索結果構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。
すべての提案の無効化	検索の提案を無効にするオプション。
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。 デフォルトでは、プレースホルダーテキストは「`How can we help?` (サポートが必要ですか?)」です。
AI Search ソースフィルター	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

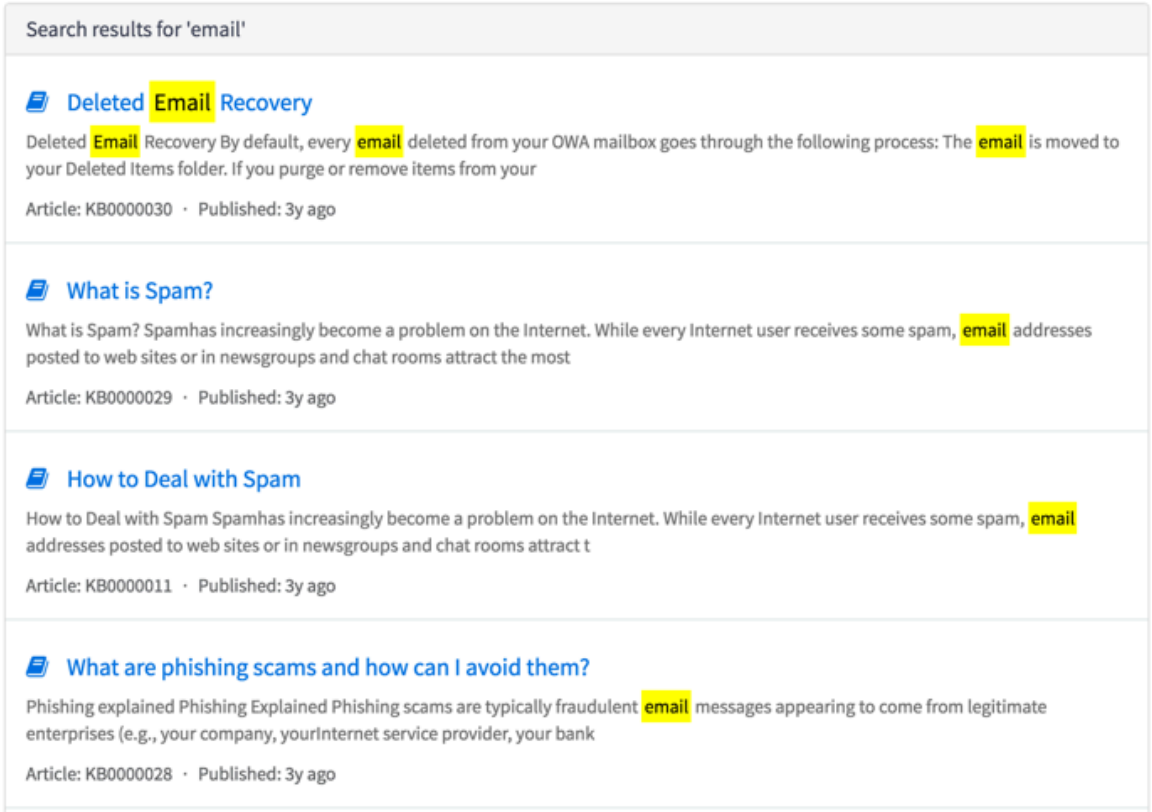
従来：検索ページ ウィジェット

[検索ページ] ウィジェットには検索結果が表示されます。ファセット検索ウィジェットは、検索ページ ウィジェットに代わるものです。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

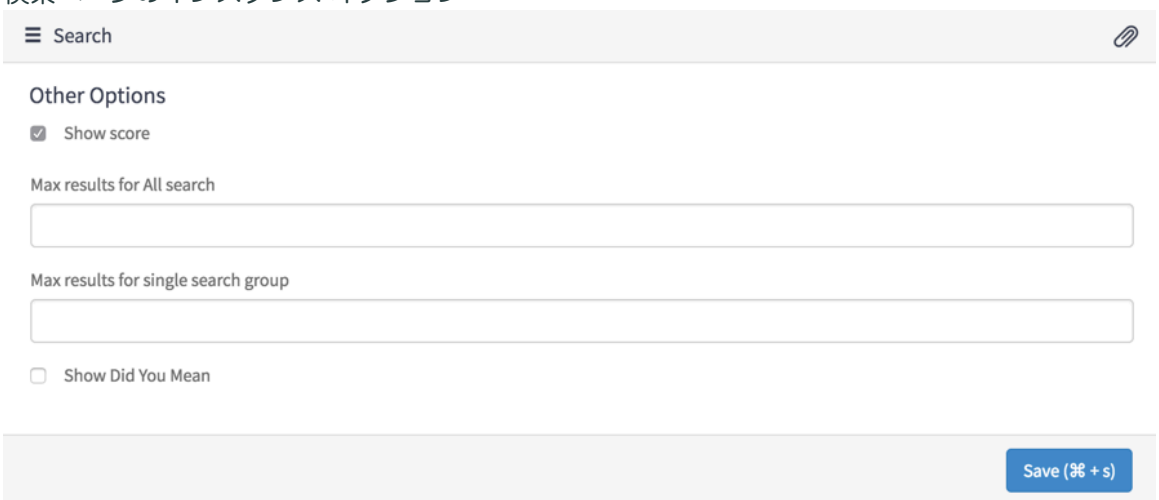
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索ページ ウィジェット



検索ページのインスタンス オプション



検索ページのインスタンス オプション

フィールド	説明
リアルタイム スコアを表示	選択すると、ランキングに関連する検索結果が表示されます。
すべての検索の最大結果	すべての検索グループを同時に表示する場合に表示される結果の最大数。
単一検索グループの最大結果	特定の検索グループを表示する場合に表示される結果の最大数。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索ページのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
「次の意味ですか？」を表示する	検索結果が得られなかった場合の提案を表示します。

検索の設定の詳細については、「ポータルでの検索の構成」を参照してください 。

先行入力検索ウィジェット

ユーザーの入力時に単語を表示する予測検索機能。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

先行入力検索ウィジェット

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページの先行入力検索ウィジェットを構成します。

注: AI 検索 インスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

フィールド	説明
プレゼンテーション	
タイトル	ユーザーが入力を開始する前に検索フィールドに表示される名前や単語。たとえば、「検索」または「何をお探しですか」
色	検索フィールドの横にある検索ボタンが塗りつぶされているかどうか
グリフ	ウィジェットの横にある検索フィールドに表示されるアイコン。検索アイコンがデフォルトです。別のアイコンを使用するには、フィールドにアイコンの名前を入力します (例：`search-plus`)。選択可能なアイコンのリストについては、アイコン リンク ウィジェットのインスタンス オプションを開きます。
サイズ	ウィジェットのフォント サイズと高さを決定します。xs、sm、md、lg から選択します。
動作	
制限	検索提案が有効になっている場合は、表示する提案エントリーの数を入力します。検索提案が無効になっている場合は、表示する先行入力エントリーの数を入力します。デフォルトは 15 です。「検索候補の有効化と無効化」を参照してください。
コンテキスト検索ソース	特定の検索ソースのみを設定することにより、先行入力検索で利用可能な結果を制限します。たとえば、サービス カタログで検索するユーザーは、その検索ソースが設定されている場合、サービス カタログの結果のみを確認できます。コンテキスト検索の詳細については、以下を参照してください ページで利用可能な検索ソースを構成する
AI Search	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ウィジェットの検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索アプリケーション構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。
検索結果構成	ウィジェットを使用した後の検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索結果構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。
すべての提案の無効化	検索の提案を無効にするオプション。
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。 デフォルトでは、プレースホルダーテキストは `Search` です。
AI Search ソースフィルター	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

ナレッジ管理ウィジェット

ナレッジ管理ウィジェットを使用して、ポータルのナレッジ ベースを構築します。

ナレッジ管理ウィジェットは、サービスポータル - ナレッジベースプラグイン [com.glide.service-portal.knowledge-base] の一部として含まれています。これは、Service Portal for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal] プラグインで自動的に有効化されます。

ナレッジ管理の詳細については、「 ナレッジ管理 」を参照してください。

カテゴリーにもある KB ウィジェット

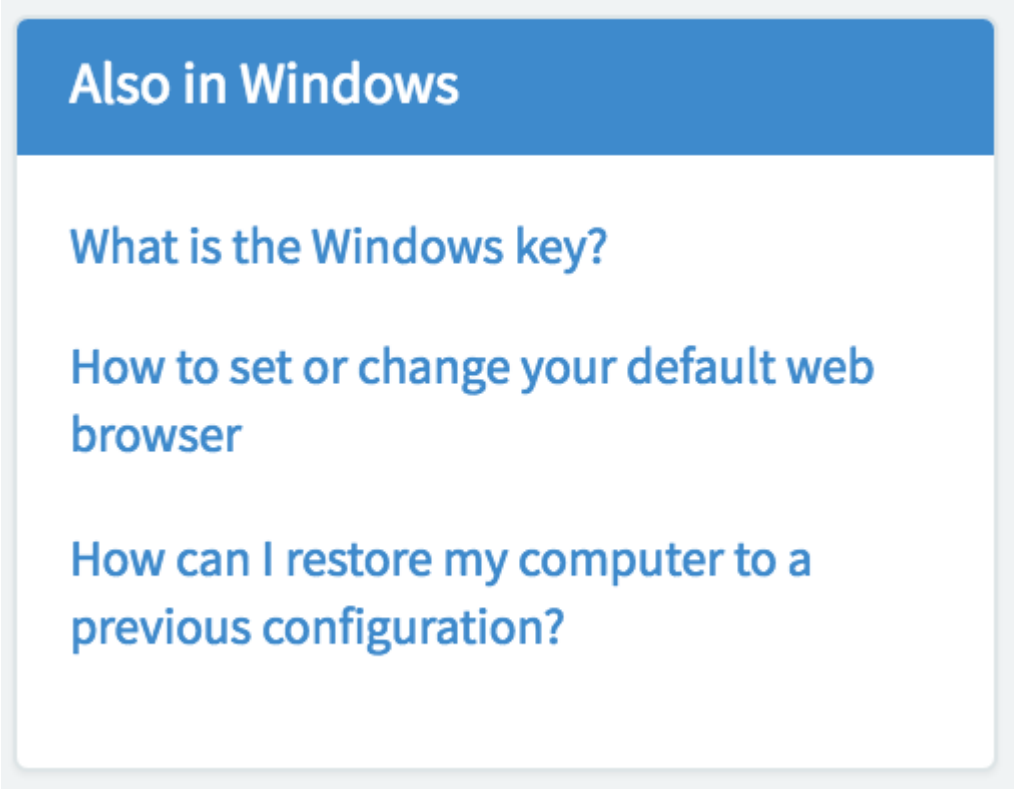
特定のカテゴリーにも含まれる記事のリスト。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

カテゴリーにもある KB ウィジェットに表示される情報は、ナレッジ記事の子カテゴリーによって決定されます。詳細については、「 ナレッジ記事カテゴリの定義 」を参照してください。

自動翻訳

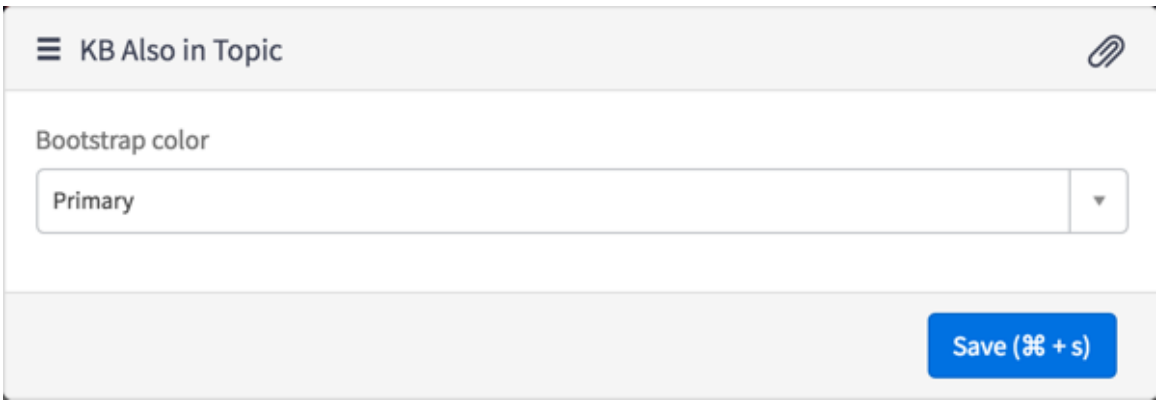
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カテゴリーにもある **KB** ウィジェット



インスタンス オプション

カテゴリーにもある **KB** のインスタンス オプション



インスタンス オプション

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。

KB 記事コメント ウィジェット

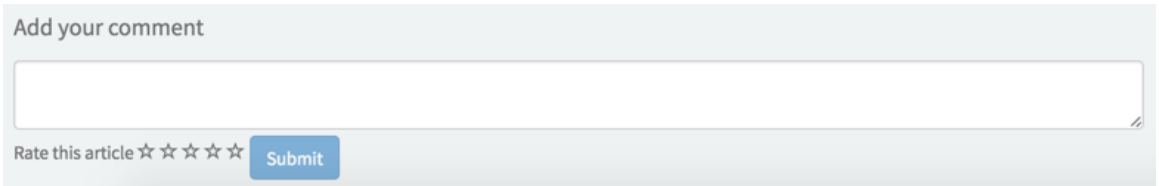
ナレッジ ベース記事の評価とコメントのオプション。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

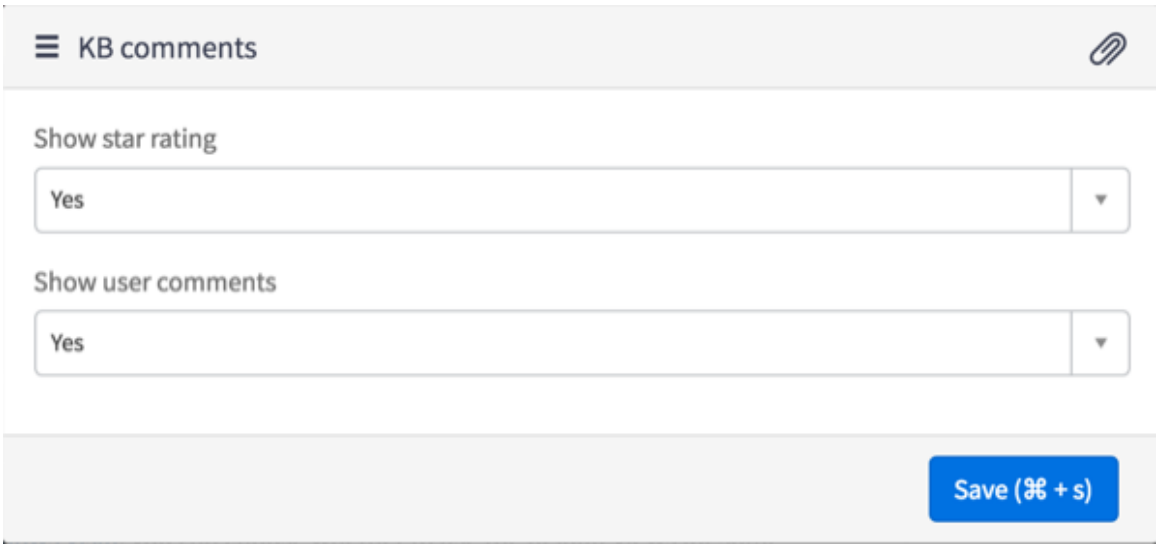
KB 記事コメント ウィジェットの記事での評価は、KB トップ評価ウィジェットの記事の人気を決定します。

KB 記事コメント ウィジェット



インスタンス オプション

KB コメント ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
星による評価を表示する	KB 記事コメント ウィジェットで星による評価を表示するオプションを選択します。[システムプロパティを使用] オプションを選択して、*glide.knowman.show_star_rating* システムプロパティに基づく星による評価オプションを表示します。
ユーザー コメントを表示	KB 記事コメント ウィジェットにコメント ボックスを表示するオプションを選択します。[システムプロパティを使用] オプションを選択して、*glide.knowman.show_user_feedback* システムプロパティに基づくコメントボックスを表示します。

KB 記事ページ ウィジェット

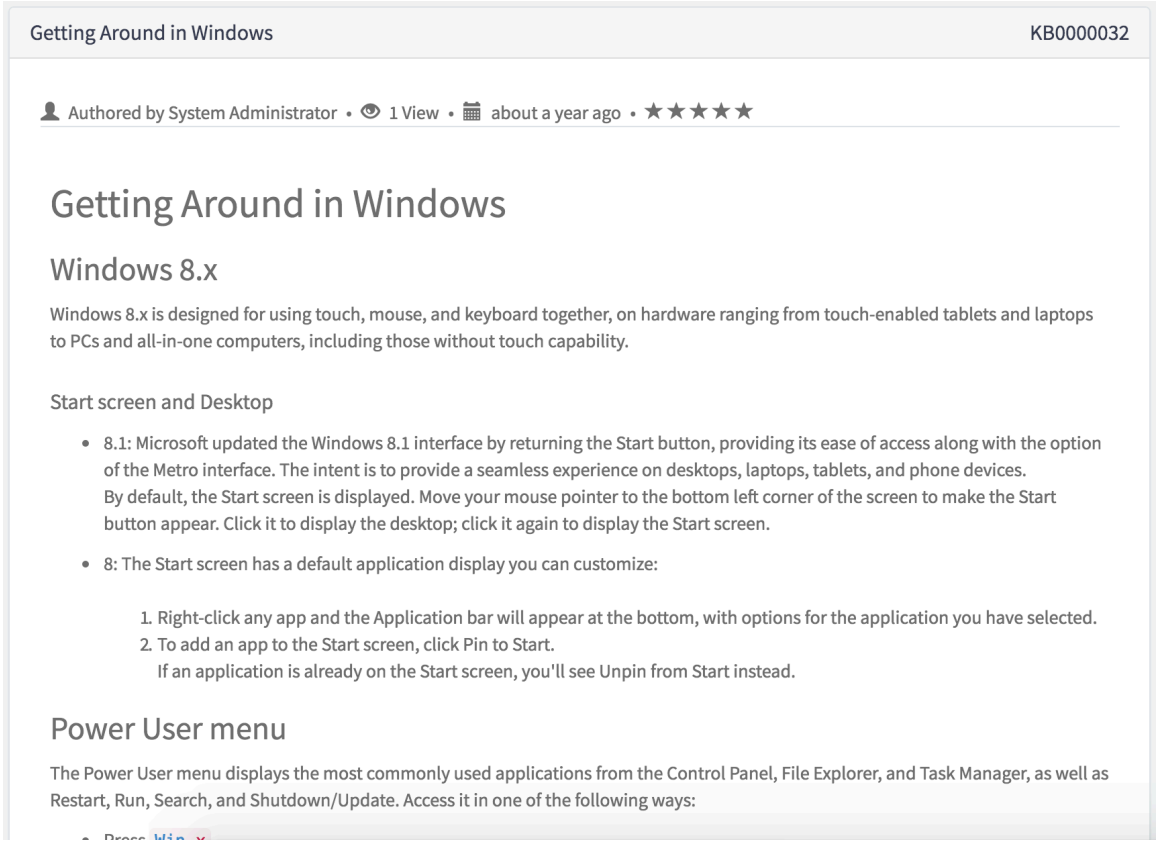
記事ページウィジェットを使用して、サービスポータル内のナレッジベース記事を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

プラットフォーム内のナレッジ記事のテキスト フィールドに追加された特殊なフォントや書式は、ポータルと同じように表示されます。

自動翻訳

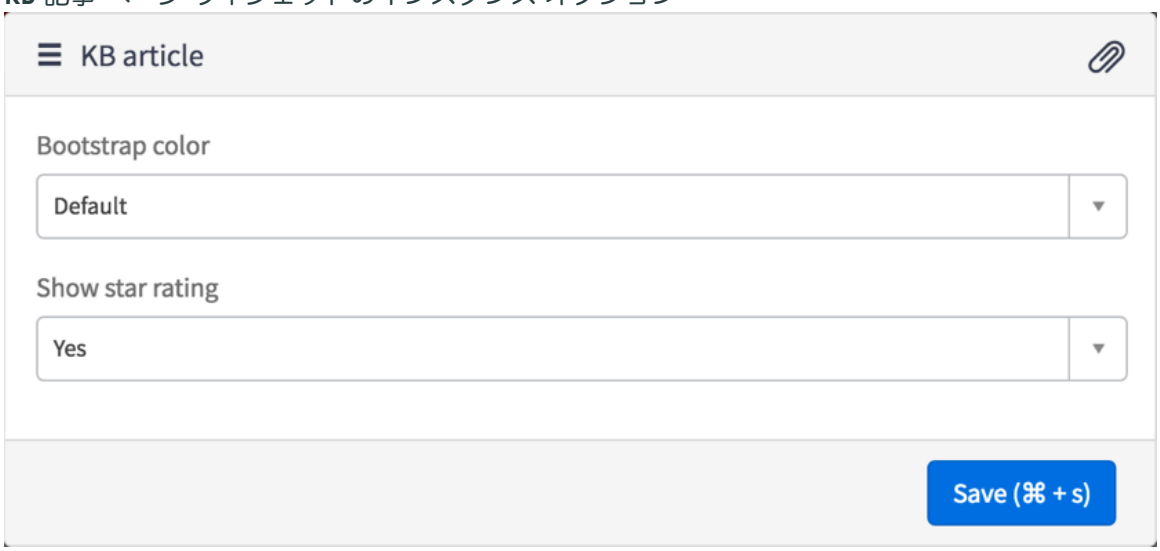
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KB 記事ページ ウィジェット



インスタンス オプション

KB 記事 ページ ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

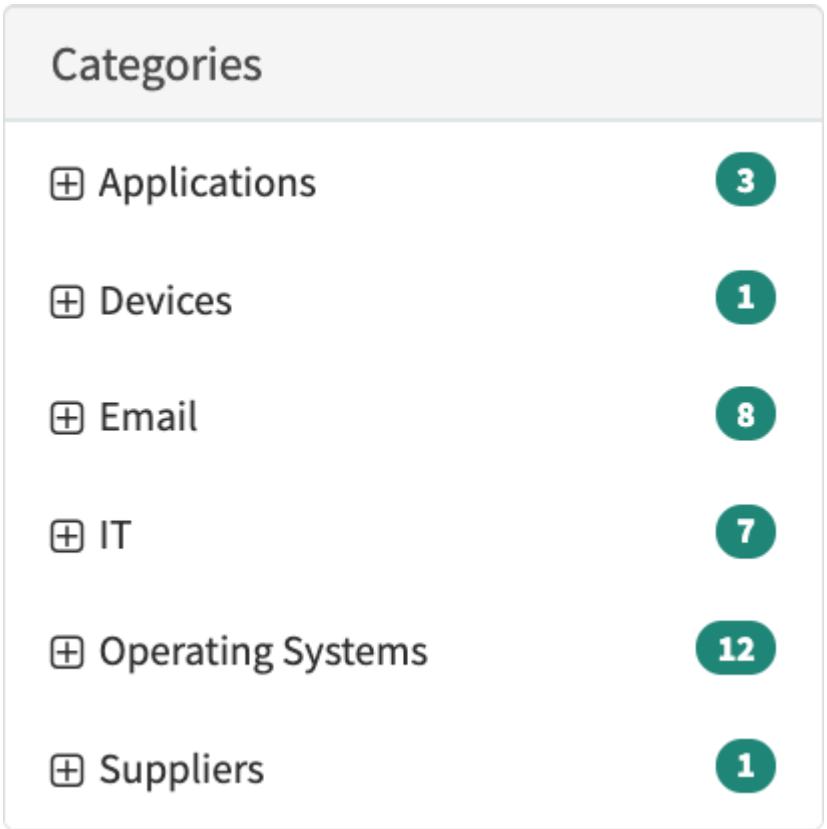
インスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
星による評価を表示する	記事ページ ウィジェットの星による評価を表示します。[システムプロパティを使用] を選択した場合、星による評価の表示は *glide.knowman.show_star_rating* システムプロパティにより定義されます。

KB カテゴリー ウィジェット

ナレッジベースのカテゴリを一覧表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

KB カテゴリー ウィジェット



カテゴリは、ナレッジベースに提供されるナレッジカテゴリのリストによって決定されます。ナレッジベースのカテゴリのリストを表示するには、プラットフォームで ナレッジ > アドミニストレーション > ナレッジベース 次に、IT などのナレッジベースの名前を選択します。関連するリストにナレッジ ベースのカテゴリーが表示されます。ナレッジベースのカテゴリの定義の詳細については、「ナレッジ記事カテゴリの定義」を参照してください。

注: [カテゴリ数を許可する記事の上限 **(Max article limit to allow category counts)**] フィールドが 500 に設定されていて、ナレッジベースに含まれる記事数が 500 を超える場合、KB カテゴリウィジェットにはナレッジベース内のすべてのカテゴリが表示されます。

ポータルで使用するナレッジベースは、ポータルフォームで決定されます。ポータルで複数のナレッジベースを使用する場合は、KB ナレッジベースウィジェット を使用して KB カテゴリウィジェットのコンテンツをフィルタリングできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルをナレッジベースに関連付ける方法の詳細については、「ポータルとナレッジベースの関連付け」を参照してください。

> **注:** ウィジェットの [インスタンス オプション] で、[可視化の決定のためカテゴリごとに評価される記事の最大数 **(Max number of articles evaluated per category to determine visibility)]** が 1 以上に設定されている場合、カテゴリを表示するためにはユーザーが少なくとも 1 つの記事にアクセスできる必要があります。

インスタンス オプション

KB カテゴリー ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

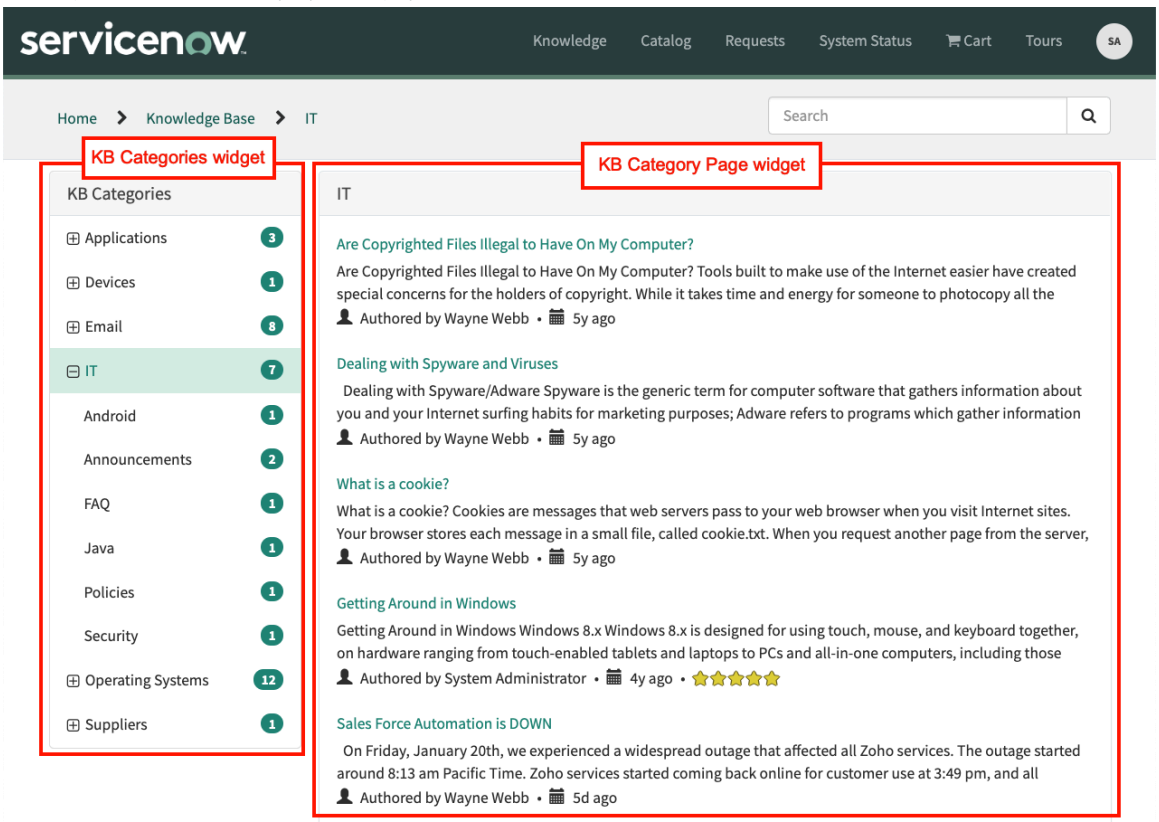
KB カテゴリー ページ ウィジェット

特定のカテゴリー内の記事や記事のプレビューカテゴリはナレッジベースモジュール内で指定されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

KB カテゴリページウィジェットは KB カテゴリー ウィジェットと連携します。KB カテゴリウィジェットでカテゴリを選択すると、KB カテゴリページウィジェットにそのカテゴリ内の記事が一覧表示されます。

KB カテゴリウィジェットと KB カテゴリページウィジェットを連携させるには、この 2 つのウィジェットを同じページに追加します。

KB カテゴリー ページ ウィジェット



KB カテゴリウィジェットを追加せずに KB カテゴリページウィジェットをページに追加すると、KB カテゴリページウィジェットにナレッジベース内のすべての記事の未分類リストが表示されます。

カテゴリは、ナレッジベースに提供されるナレッジカテゴリのリストによって決定されます。ナレッジベースのカテゴリのリストを表示するには、プラットフォームで ナレッジ > アドミニストレーション > ナレッジベースをクリックし、IT などのナレッジベースの名前を選択します。関連するリストにナレッジ ベースのカテゴリーが表示されます。カテゴリーに関連記事がない場合は、ポータル

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

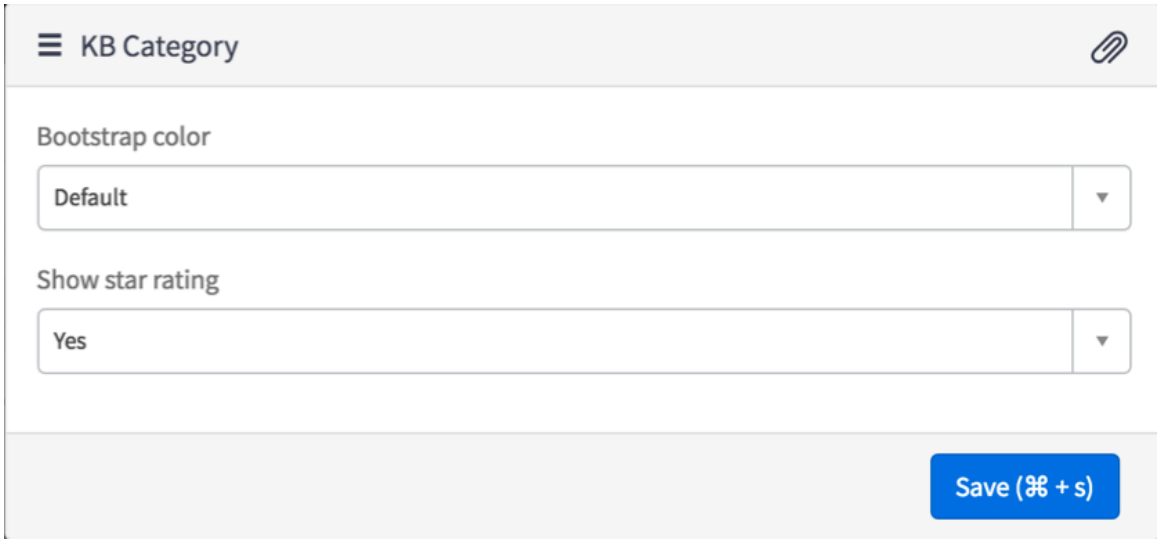
自動翻訳

に表示されません。ナレッジベースのカテゴリの定義の詳細については、「ナレッジ記事カテゴリの定義」を参照してください。

ポータルで使用するナレッジベースは、ポータルフォームで決定されます。ポータルをナレッジベースに関連付ける方法の詳細については、「ポータルとナレッジベースの関連付け」を参照してください。

インスタンス オプション

KB カテゴリー ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
星による評価を表示する	カテゴリー ページに星による評価を表示します。[システムプロパティを使用] を選択した場合、星による評価の表示は *glide.knowman.show_star_rating* システムプロパティにより定義されます。

KB ナレッジベースウィジェット

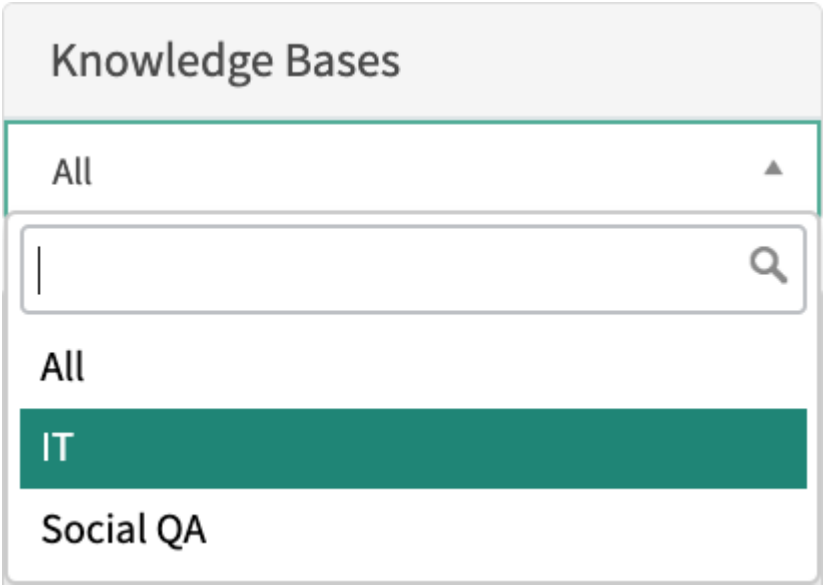
ポータルで参照するナレッジベースを選択するオプションを提供します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

ポータルを複数のナレッジベースに関連付ける場合、KB ナレッジベースウィジェットではナレッジベースを選択するためのメニューをユーザーに提供します。ユーザーがナレッジベースを選択すると、ページ上の他の KB ウィジェットによってコンテンツがフィルタリングされます。

たとえば、ユーザーが IT ナレッジベースのみを参照することにした場合、KB カテゴリー ウィジェットには IT ナレッジベース内のカテゴリのみが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ポータルを 1 つのナレッジベースにのみ関連付けると、KB ナレッジベースウィジェットはページ上で非表示のままになります。

ポータルをナレッジベースに関連付ける方法の詳細については、「ポータルとナレッジベースの関連付け」を参照してください。

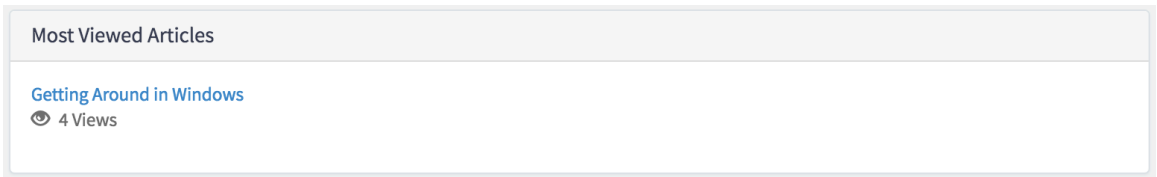
インスタンス オプション

[KB ナレッジベース] ウィジェットにはインスタンスオプションは含まれません。

最も閲覧された KB ウィジェット

最も閲覧されたナレッジベース記事のリスト。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

最も閲覧された KB ウィジェット

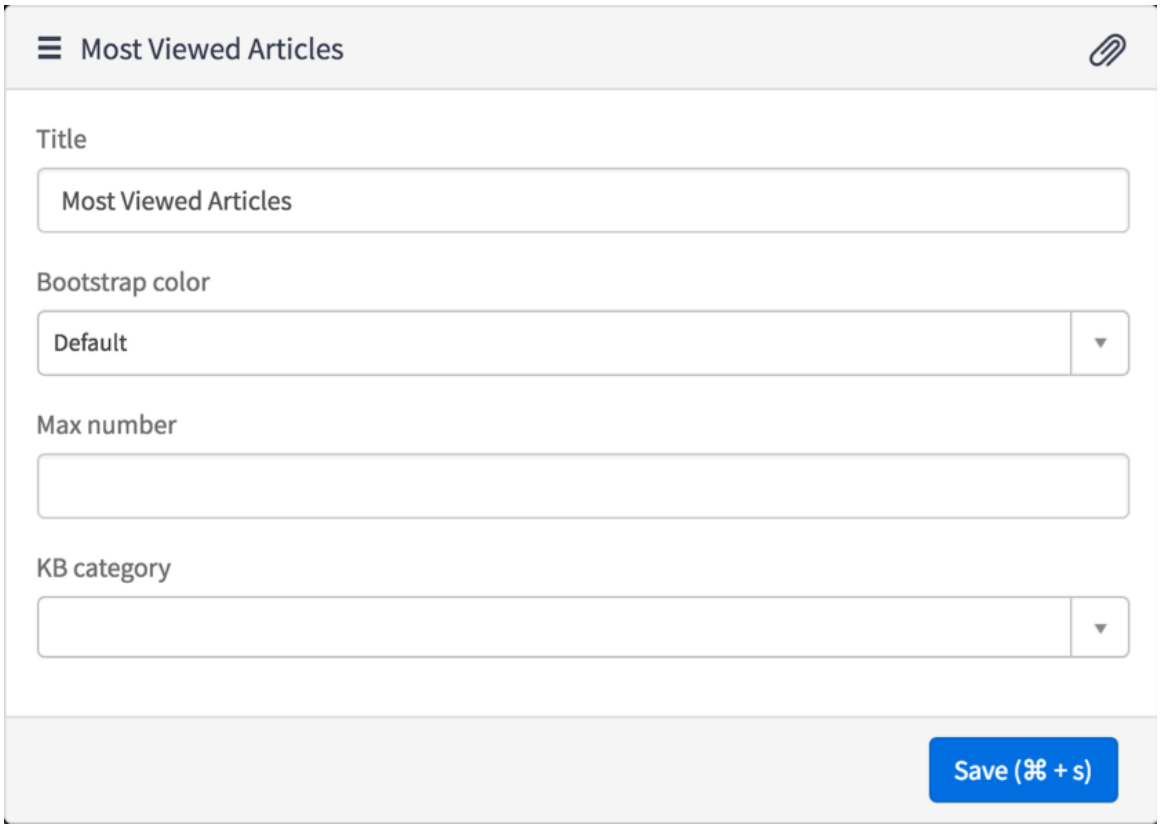


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

最も閲覧された KB ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェット ヘッダーに表示される名前
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
最大数	一覧表示される最も閲覧された記事の最大数
KB カテゴリー	最も閲覧された記事の KB カテゴリー。このリストは、kb_category テーブルによって生成されます。

KB ニュース ウィジェット

KB ニュースウィジェットは、ナレッジベースの情報を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

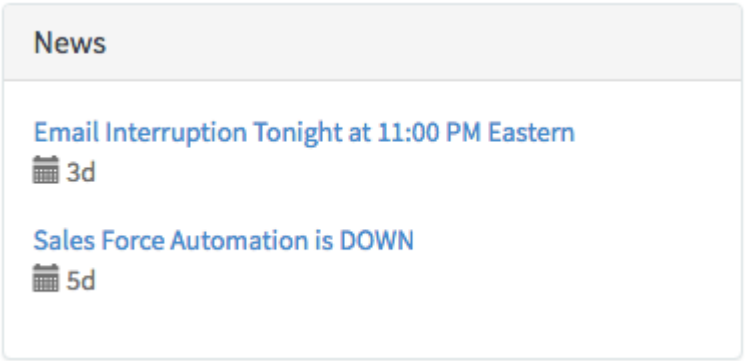
KB カテゴリー リストからカテゴリーを選択することにより、特定の情報を表示するように KB ニュース ウィジェットを設定できます。

注: KB ニュースウィジェットには、ACL ルールに基づいてユーザーがアクセスできるナレッジベース記事のみが表示されます。

自動翻訳

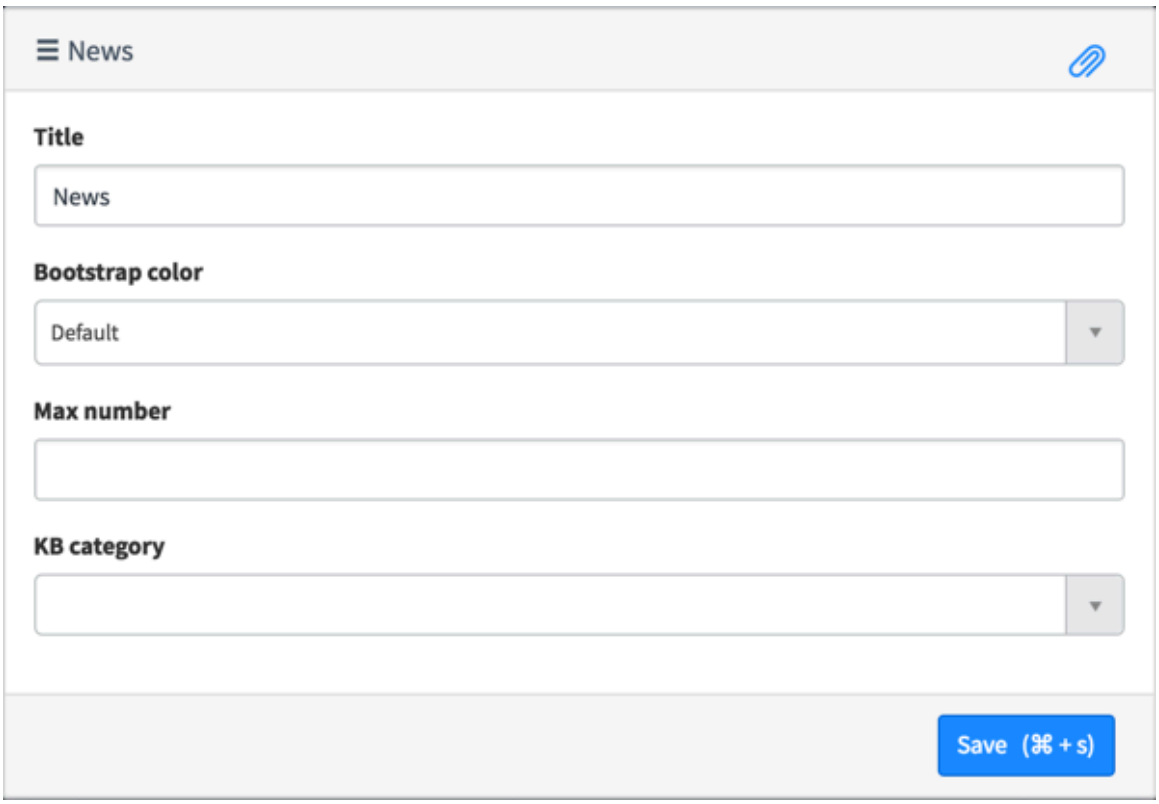
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KB ニュース ウィジェット



インスタンス オプション

KB ニュース ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェット ヘッダーに表示されるウィジェットの名前
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
最大数	ウィジェットに表示されるニュース記事の最大数。デフォルトの数は 5 です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

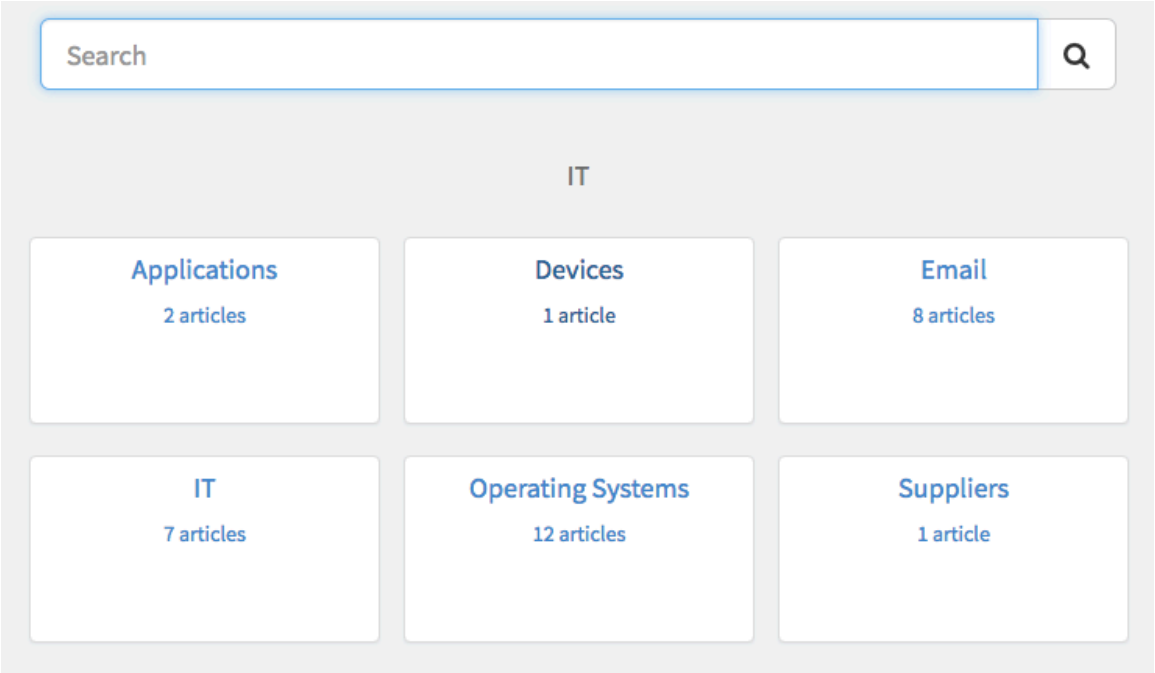
フィールド	説明
	注: ユーザーが ACL ルールに基づいて記事にアクセスできない場合、ウィジェットで表示できる記事の数は最大数よりも少なくなります。
KB カテゴリ	kb_category テーブルにより決定されるナレッジ ベース カテゴリー。公開された記事のみが表示されます。ニュース ウィジェットについては、[お知らせ] のようなものを選択して、予定されているイベントを表示します。

KB 検索ウィジェット

KB 検索ウィジェットは、ナレッジ ベースに限定された検索ウィジェットです。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

先行入力検索ウィジェットが KB 検索ウィジェットに埋め込まれています。

KB 検索ウィジェット



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

KB 検索ウィジェットのインスタンス オプション

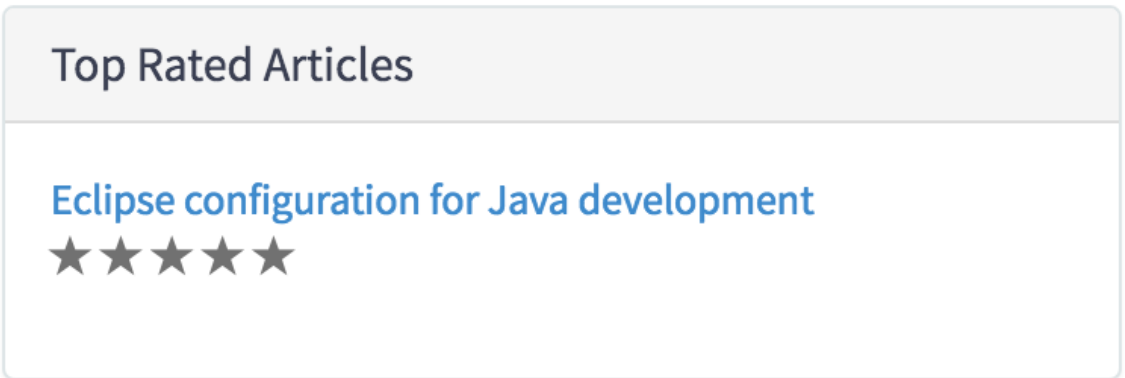
インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットの名前。このフィールドは非公開です。

評価の高い **KB** ウィジェット

評価の高いナレッジベース記事を一覧表示します。評価はユーザーのフィードバックによって決定されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

評価の高い **KB** ウィジェット

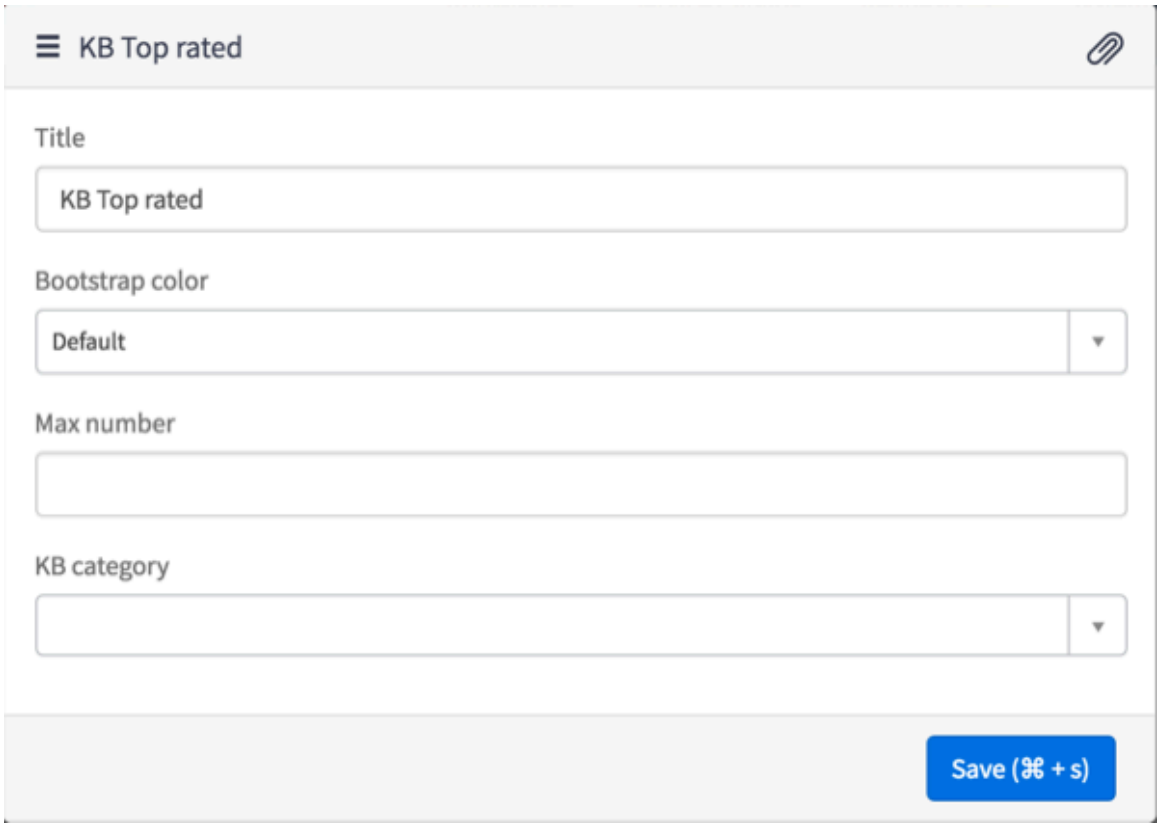


自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション

評価の高い **KB** ウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェット ヘッダーに表示される名前
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
最大数	一覧表示される最も閲覧された記事の最大数
KB カテゴリー	評価の高い記事の KB カテゴリー。このリストは、kb_category テーブルによって生成されます。

KB ビュー ウィジェット

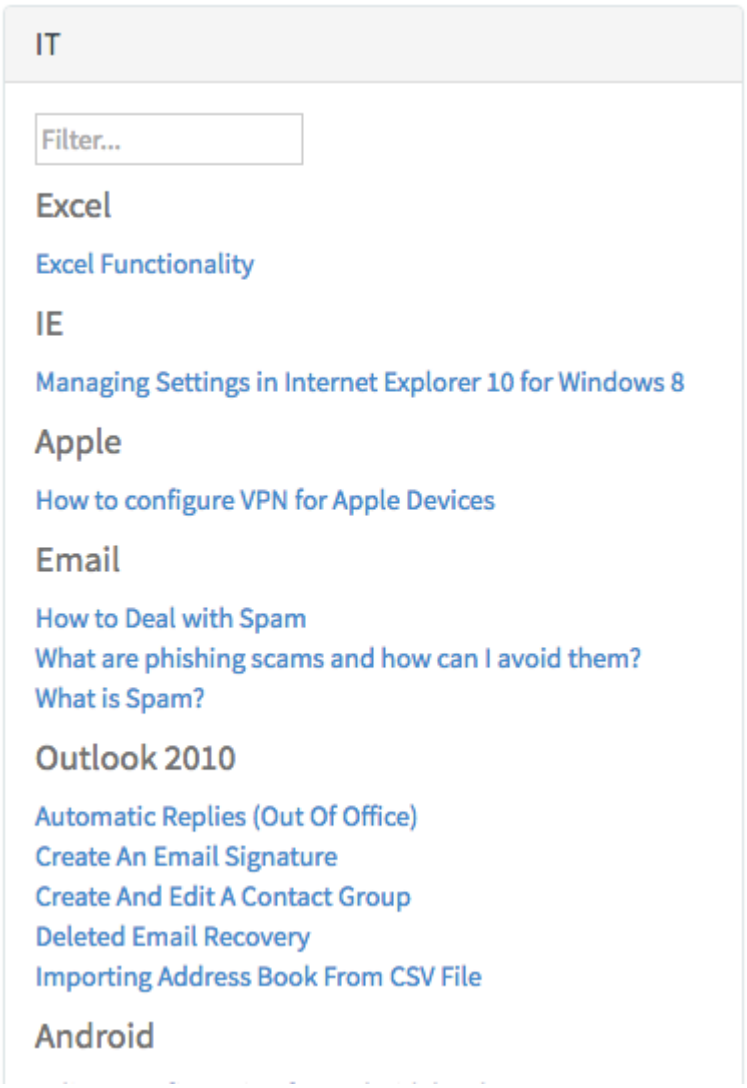
KB ビュー ウィジェットは、ナレッジ ベース ページを構成する方法の例です。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

検索フィルターを使用して、特定のトピックまたは記事を検索します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KB ビュー ウィジェット



自動翻訳

インスタンス オプション

KB ビュー ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

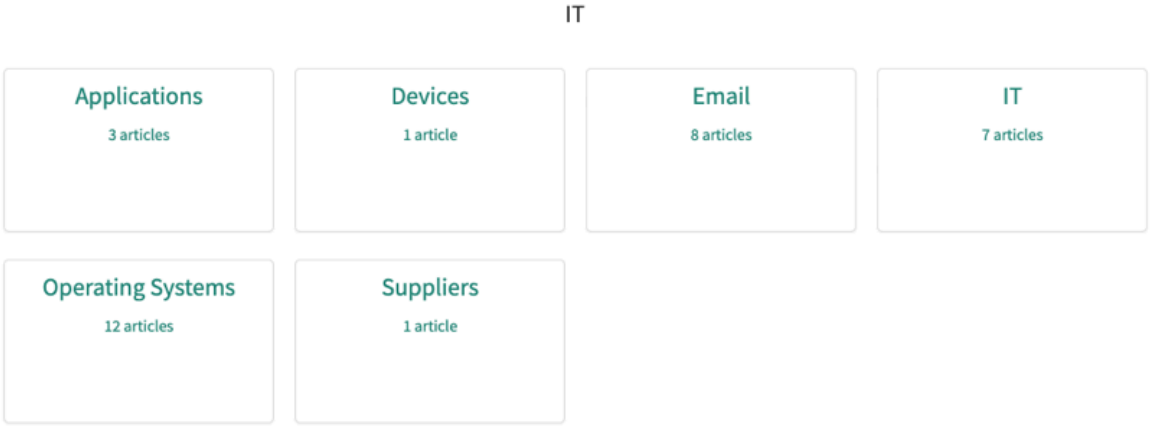
KB ビュー **2** ウィジェット

KB ビュー 2 は、ナレッジ記事を表示する方法の別の例を示すために、KB ビュー ウィジェットの代替構造を提供します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

KB ビュー 2 ウィジェットには各ナレッジカテゴリがカードとして表示されます。カードをクリックすると、そのカテゴリ内の記事にアクセスできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

KB ビュー 2



カテゴリは、ナレッジベースに提供されるナレッジカテゴリのリストによって決定されます。ナレッジベースのカテゴリのリストを表示するには、プラットフォームで ナレッジ > アドミニストレーション > ナレッジベースをクリックし、IT などのナレッジベースの名前を選択します。関連するリストにナレッジ ベースのカテゴリーが表示されます。カテゴリーに関連記事がない場合は、ポータルに表示されません。ナレッジベースのカテゴリの定義の詳細については、「ナレッジ記事カテゴリの定義」を参照してください。

ポータルで使用するナレッジベースは、ポータルフォームで決定されます。ポータルをナレッジベースに関連付ける方法の詳細については、「ポータルとナレッジベースの関連付け」を参照してください。

インスタンス オプション

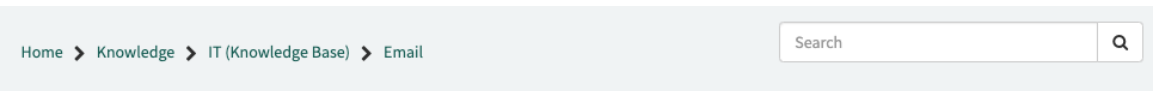
KB ビュー 2 ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

ナレッジのブレッドクラムウィジェット

ナレッジのブレッドクラムウィジェットを追加して、ユーザーがナレッジベースを移動できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

ナレッジのブレッドクラム ウィジェットでは、ナレッジベースにある記事の位置に基づいて情報を表示します。たとえば「スパムの対処方法」に関する記事を開くと、ブレッドクラムにはその記事が IT ナレッジベースのメールカテゴリにあることが示されます。



ブレッドクラムでタイトルを選択することで、ナレッジケースの検索範囲を広げることができます。たとえば、メールカテゴリのすべての記事を表示するには、[メール] を選択します。ナレッジベースのすべての記事を表示するには、**[IT** (ナレッジベース)] を選択します。

ウィジェットには検索ボックスも含まれているため、名前でも記事を検索できます。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのナレッジのブレッドクラムウィジェットを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: AI 検索 インスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

フィールド	説明
動作	
検索ボックスを表示 (Show Search Box)	ユーザーがナレッジベースを検索するための検索ボックスを含めるオプション。
AI Search	
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ウィジェットの検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索アプリケーション構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。
検索結果構成	ウィジェットを使用した後の検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索結果構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。
すべての提案の無効化	検索の提案を無効にするオプション。
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。
AI Search ソースフィルター	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

サービスカタログウィジェット

サービス カタログ ウィジェットを使用して、ポータルにカタログを構築します。

ほとんどのサービスカタログウィジェットは、Service Portal for Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm) プラグインで自動的に有効化される Service Portal Service Catalog [com.glide.service-portal.service-catalog] プラグインの一部です。

サービス ポータル - サービス カタログ v2 プラグイン (com.glideapp.servicecatalog.portal) は、サービス カタログの拡張機能を提供します。このプラグインはデフォルトで有効になっており、次のウィジェットを有効にします。

- カタログ ホームページ検索 (ID：cat-homepage-search)
- SC 先頭へスクロール (ID：sc-scroll-to-top)
- 要求と承認 (ID：sc_request_and_approvals)
- 人気のある最近のアイテム (ID：sc-recent-popular)

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス カタログ ウィジェットの設定のほとんどは、プラットフォームのサービス カタログ アプリケーションで行われます。サービスカタログの詳細については、「 サービスカタログ 」を参照してください。

関連情報

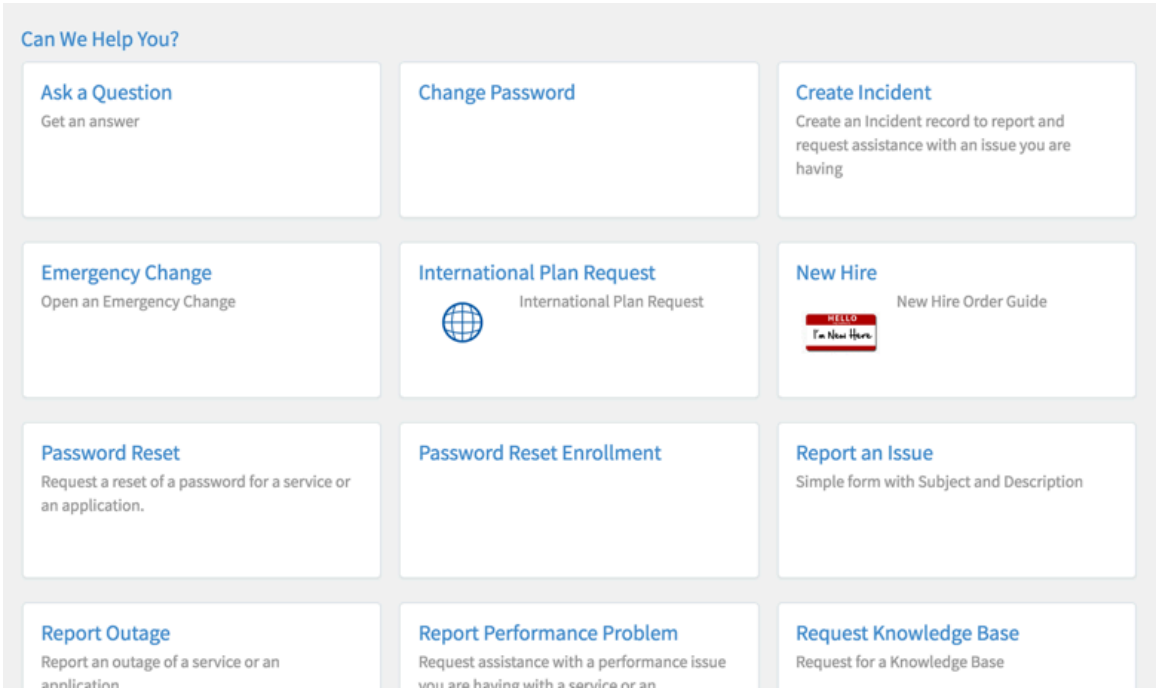
サービスポータルのサービスカタログ

カタログ コンテンツ ウィジェット

カタログコンテンツウィジェットは サービスカタログ の一部で、カタログで利用可能なすべてのコンテンツアイテムのタイルリストを含みます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ページに表示されるアイテムは、カテゴリー別にアルファベット順にグループ化されています。カタログ アイテムとカテゴリは、プラットフォームのサービス カタログ アプリケーションで定義されています。カタログに表示するカタログアイテムの作成について詳しくは、「 カタログアイテムの作成 」を参照してください。

カタログ コンテンツ ウィジェット



インスタンス オプション

カタログ コンテンツ ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

カタログホームページ検索ウィジェット

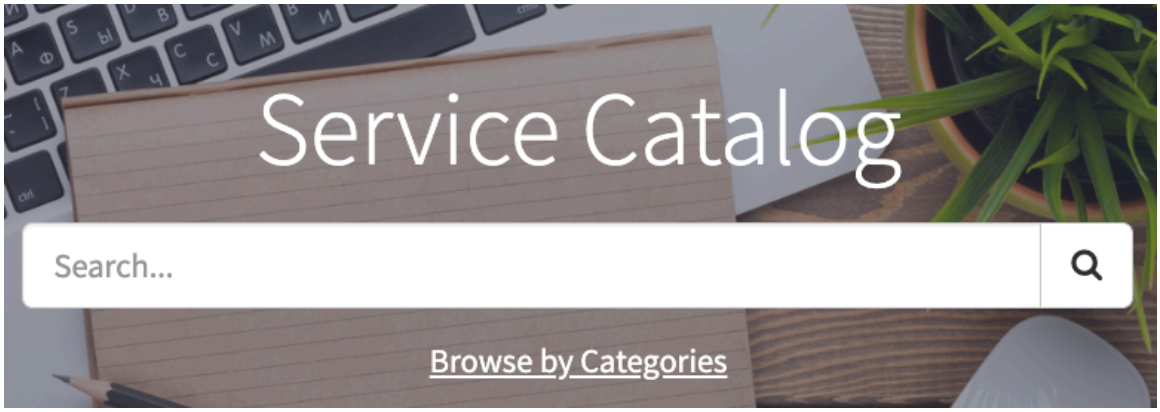
ログインするとすぐに サービスカタログ を検索するオプションをユーザーに提供します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

サービスカタログ ランディングページにカタログホームページ検索ウィジェットを追加します。ユーザーが サービスカタログ に移動すると、カタログホームページ検索ウィジェットを使用して目的のものを見付けることができます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



ユーザーは検索バーに検索キーワードを入力できます。カタログホームページ検索ウィジェットでは、ユーザーの入力時に単語を表示する予測検索機能を使用します。

または、[カテゴリ別に参照] を選択して、サービスカタログカテゴリのリストに移動できます。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページのカタログホームページ検索ウィジェットを構成します。

注: AI 検索 インスタンスオプションは、ポータルで AI 検索 が有効になっている場合にのみ適用されます。サービスポータル の AI 検索 の有効化の詳細については「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

フィールド	説明
プレゼンテーション	
タイトル	検索バーの上に表示されるタイトル。
簡単な説明	タイトルの下に表示されるテキスト。
AI Search	
Search アプリケーション	検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、ウィジェットの検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索アプリケーション構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。
検索結果構成	ウィジェットを使用した後の検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは、ウィジェットはポータルと同じ検索結果構成を使用しますが、この構成はウィジェットレベルで上書きできます。 検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。
すべての提案の無効化	検索の提案を無効にするオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
プレースホルダー	ユーザーが入力する前に検索ボックスに表示されるテキスト。 デフォルトでは、プレースホルダーテキストは「`How can we help?` (サポートが必要ですか?)」です。
AI Search ソースフィルター	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。
その他のオプション	
先行入力検索	検索バーの構成。先行入力検索ウィジェット のインスタンスオプションを使用して、検索バーを構成します。構文 `{field1:'value1',field2:'value2'}` を使用します。たとえば、検索バーのタイトル、色、サイズを構成するには、`{title:'Search...',color:'default',size:'lg'}` のように入力します。

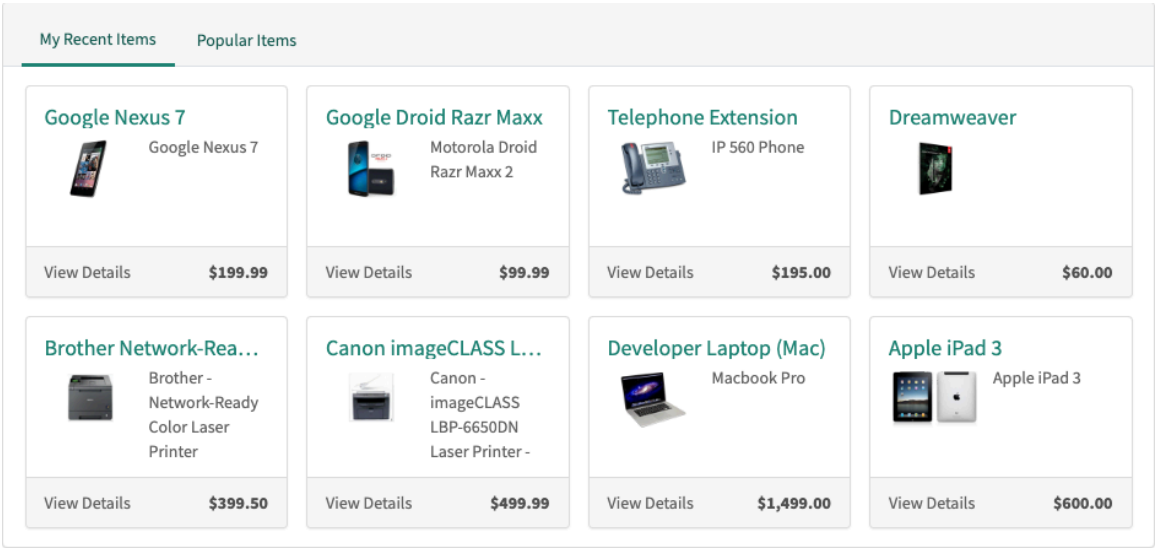
人気のある最近のアイテムウィジェット

ユーザーが人気のある最近のカタログアイテムを参照できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

人気のある最近のアイテムウィジェットには [最近のアイテム] と [人気のあるアイテム] のタブ 2 つを含みます。

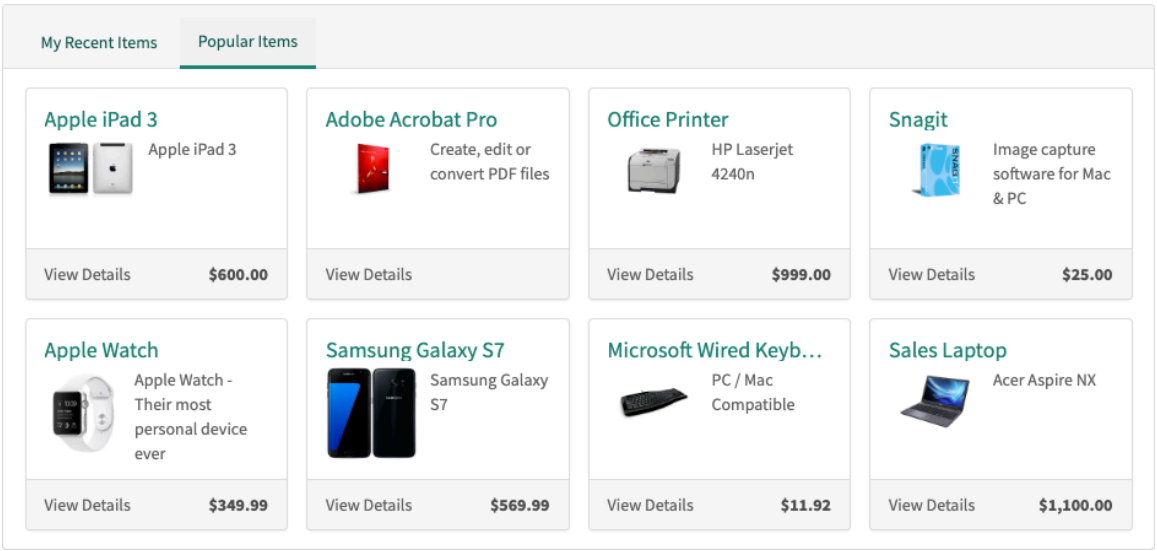
[最近のアイテム] タブを開くと、最近表示または要求したカタログアイテムが表示されます。



ユーザーが [人気のあるアイテム] タブを開くと、他のユーザーから広く要求されているカタログアイテムが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



各アイテムカードには、アイテム名、画像、価格などのカタログアイテムに関する基本情報が表示されます。

アイテムリストに移動するには、[詳細を表示] を選択します。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページの [人気のある最近のアイテム] ウィジェットを構成します。

フィールド	説明
データ	
次で使用される人気のあるアイテム	ユーザーが人気のあるアイテムを要求した期間。次のいずれかのオプションを選択します。 • **--** なし **--**：期間未指定で人気のあるカタログアイテムを表示します。これはデフォルトのオプションです。 • 過去 **3** か月：過去 3 か月間に最も要求されたカタログアイテムを表示します。 • 過去 **6** か月：過去 6 か月間に最も要求されたカタログアイテムを表示します。 • 過去 **12** か月：この 1 年間に最も要求されたカタログアイテムを表示します。 • 有効期間 (パフォーマンスに影響あり) **(Life time (Has performance implications))**：これまでで最も要求されたカタログアイテムを表示します。このオプションを選択すると、システムパフォーマンスが低下する場合があります。
プレゼンテーション	
アイテム数	各タブに表示するカタログアイテムの最大数。デフォルト値は 8 です。
動作	
自分の最近のアイテム (My Recent Items By)	[自分の最近のアイテム] タブに表示されるカタログアイテムを認定するための基準。次のいずれかのオプションを選択できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

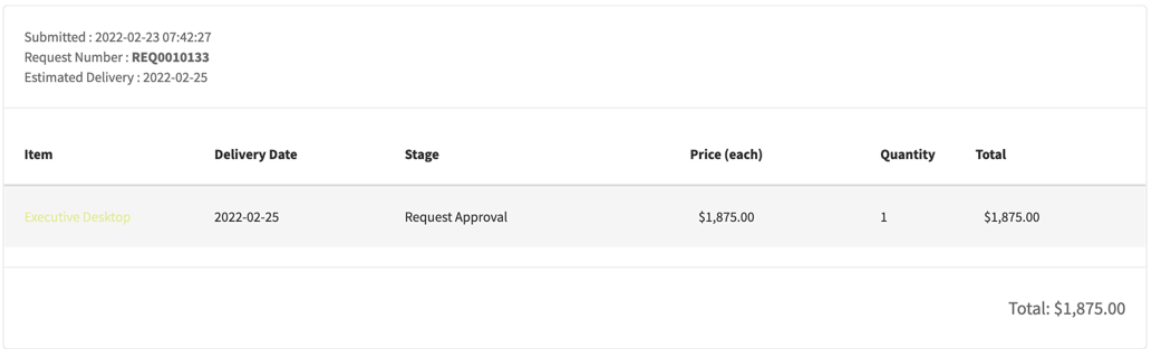
フィールド	説明
	• -- なし --：基準未指定で最近のアイテムを表示します。これはデフォルトのオプションです。 • 表示：ユーザーが最後に表示したカタログアイテムを表示します。 • 要求：ユーザーが最後に要求したカタログアイテムを表示します。

要求フィールド ウィジェット

[要求フィールド] ウィジェットは、ユーザーが行った要求に関する情報を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

要求フィールド ウィジェットのフィールドは、HTML テンプレートとサーバーによって定義されます。

要求フィールド ウィジェット



インスタンス オプション

要求フィールド ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
ピックアップ メッセージ	ウィジェットの下部に表示される情報。変更が中かっこ内にあることを確認してください。デフォルトは、${要求は 4 時間以内に対応します（月～金、午前9時～午後5時)}

要求アイテム ウィジェット

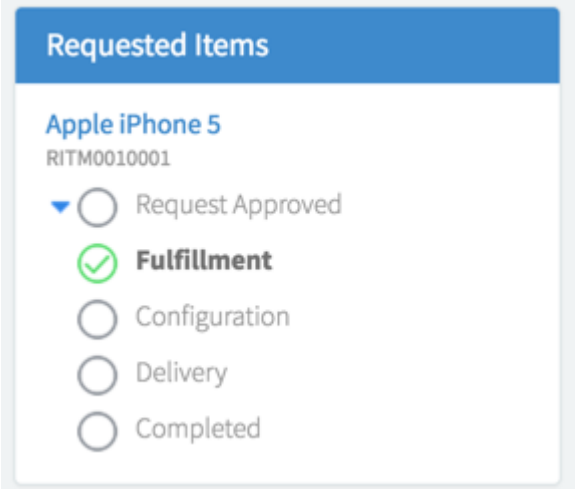
要求されたアイテムが注文のどの段階にあるかを示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス カタログ モジュール内のアイテムには、異なるワークフローを直接定義することができます。サービスカタログワークフローの詳細については、「サービスカタログ要求の実行」を参照してください。

自動翻訳

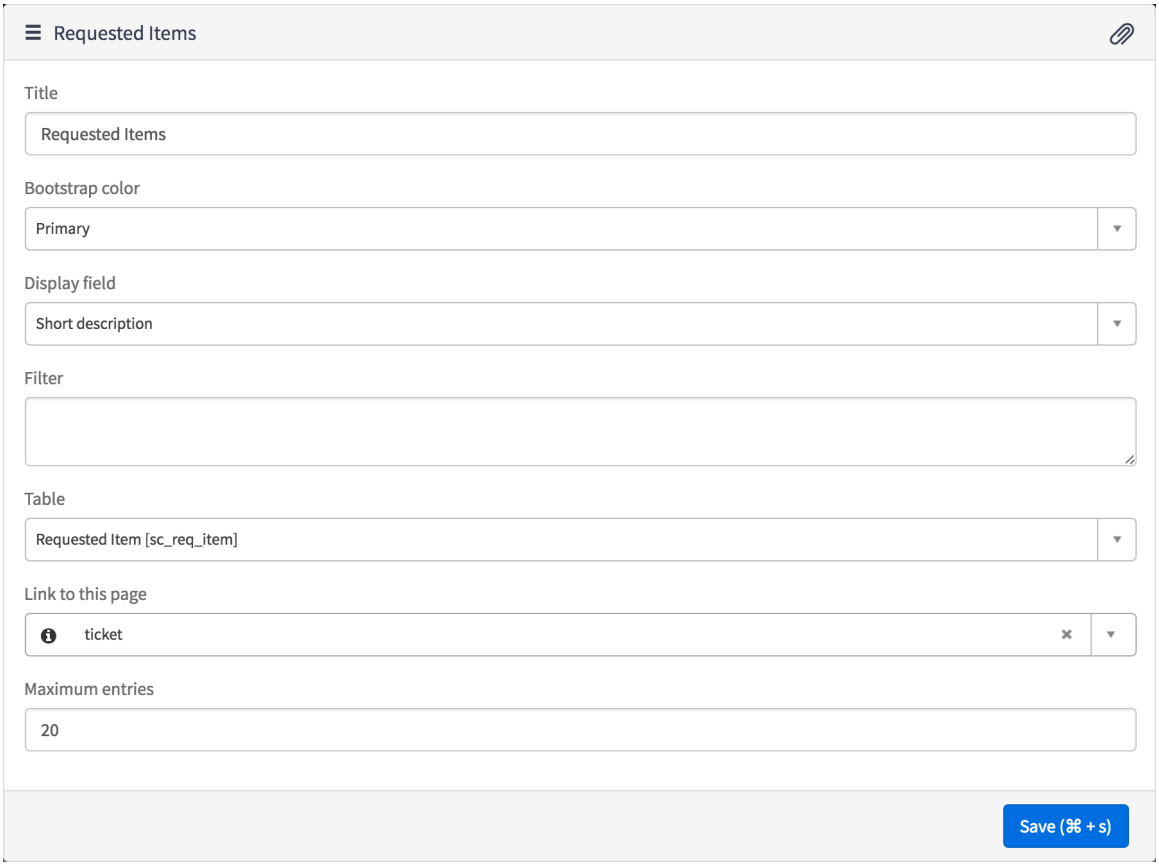
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求アイテム ウィジェット



インスタンス オプション

要求アイテム ウィジェットのインスタンス オプション



自動翻訳

要求アイテムのインスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットの名前。ウィジェットのヘッダーにタイトルが表示されます。
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

要求アイテムのインスタンス オプション フィールド (続く)

フィールド	説明
	インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
表示フィールド	各要求アイテムのタイトルとして表示される情報を決定します。短い説明がデフォルトです。
フィルター	フィルターを使用して一覧に表示される内容を制限します。プラットフォームで [要求アイテム] レコードを開き (コンテキストメニューから [プラットフォームで開く] をクリック)、条件ビルダーを使用することにより、フィルターを追加できます。
テーブル	ユーザーがアイテムをクリックしたときにアイテムを表示するテーブル
このページへのリンク	ユーザーがアイテムをクリックすると開くページ
最大エントリ	要求アイテムのリストに表示されるエントリーの最大数

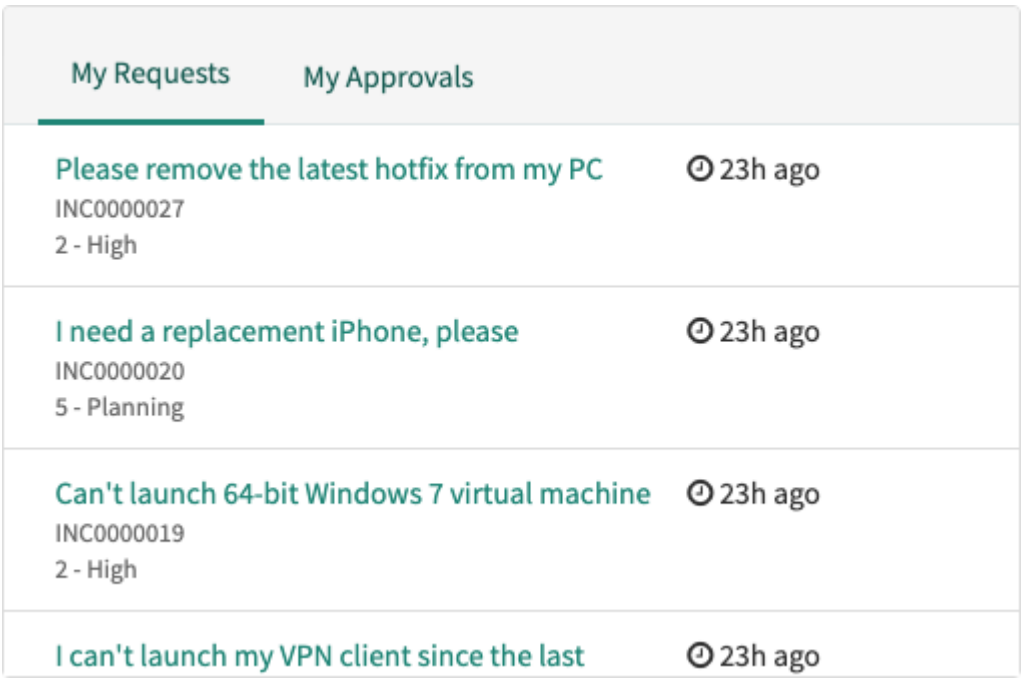
要求と承認ウィジェット **(Requests and Approvals widget)**

サービスカタログ で未解決の要求と承認をユーザーが参照できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェットの使用

要求と承認ウィジェットには、[自分の要求] と [自分の承認] の 2 つのタブがあります。

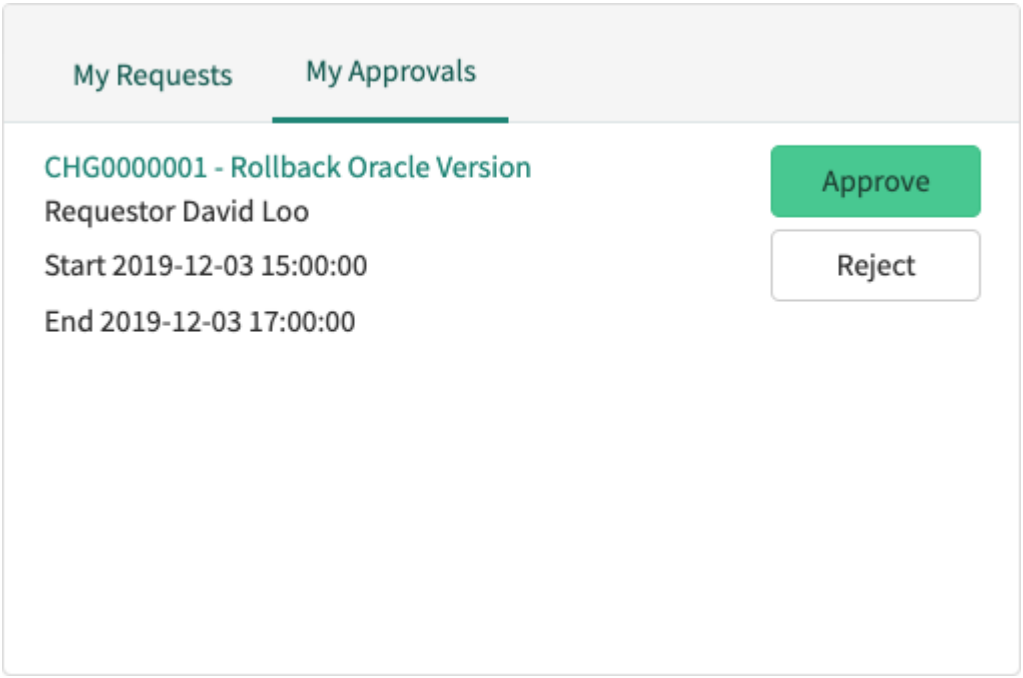
[自分の要求] タブを開くと、タスク [task] テーブルのデータが表示されます。インシデントや変更要求などのタスクレコードを開いた場合、そのレコードはウィジェットに表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[自分の承認] タブを開くと、承認 [sysapproval_approver] テーブルのデータが表示されます。ユーザーが要求を承認するようにアサインされている場合は、承認レコードがウィジェットに表示されます。



ユーザーに未解決の要求または承認がない場合、ウィジェットはページ上で非表示のままになります。

インスタンス オプション

要求と承認ウィジェットにはインスタンスオプションは含まれません。

SC カタログ アイテム ウィジェット

このウィジェット (widget-sc-cat-item-v2) を使用してカタログ アイテムに関する情報を表示し、アイテムを注文します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

プラットフォーム UI でサービスカタログを使用して カタログアイテム を構成するには、次の場所に移動します。 サービスカタログ > カタログ定義 > アイテムの管理.

カタログ変数は、ユーザーが選択できる情報 (例：色、サイズ、価格など) を決定します。カタログアイテムの変数の定義の詳細については、「 サービスカタログ変数の作成 」を参照してください。

インスタンスオプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC カタログ アイテム ウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC カタログ アイテム ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
プレゼンテーション	
ブートストラップの色	自社用カスタム設定エディターでの選択に基づいたウィジェットの色。
その他のオプション	

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC カタログ アイテム ウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
[カートに追加] ボタンを表示する	[アイテムを注文] ウィジェットで [カートに追加] ボタンを表示します。
フィールド検証メッセージを表示する	値が指定されていない必須フィールドを持つ [必須情報] セクション。
ウィッシュ リストの追加/更新ボタンを表示する	[アイテムを注文] ウィジェットで [ウィッシュ リストに追加] または [ウィッシュリストの更新] ボタンを表示します。
上部の [アイテムを注文] セクション	カタログ アイテム フォームの右側に [アイテムを注文] ウィジェットを表示します。それ以外の場合は、[アイテムを注文] ウィジェットがカタログ アイテム フォームの下に表示されます。
モバイルでアイテムの説明の表示数の増加/削減を有効にする	モバイル ビューのカタログ アイテムの説明で [もっと表示] または [表示数を少なくする] オプションを有効にします。デフォルトでは、[もっと表示] オプションが利用可能です。 • 説明全体を表示するには、[さらに表示] をクリックします。 • 説明の 150 文字のみを表示するには、[表示数を少なくする] をクリックします。

注: レコードプロデューサーの場合は、[ウィジェットインスタンス] オプションを使用して [送信] ボタンのラベルを編集できます。

たとえば、ラベルを [要求] に変更する場合は、[カタログアイテム] ウィジェットで ctrl キーを押しながら [ページ編集者のインスタンス] を選択して、以下のパラメーターを [追加オプション、JSON 形式] フィールドで指定します。

```
"record_producer_label":{
   "value" : "Request"
  }
```

関連情報

Service Portal からカタログアイテムを要求する

[SC カテゴリ] ウィジェット

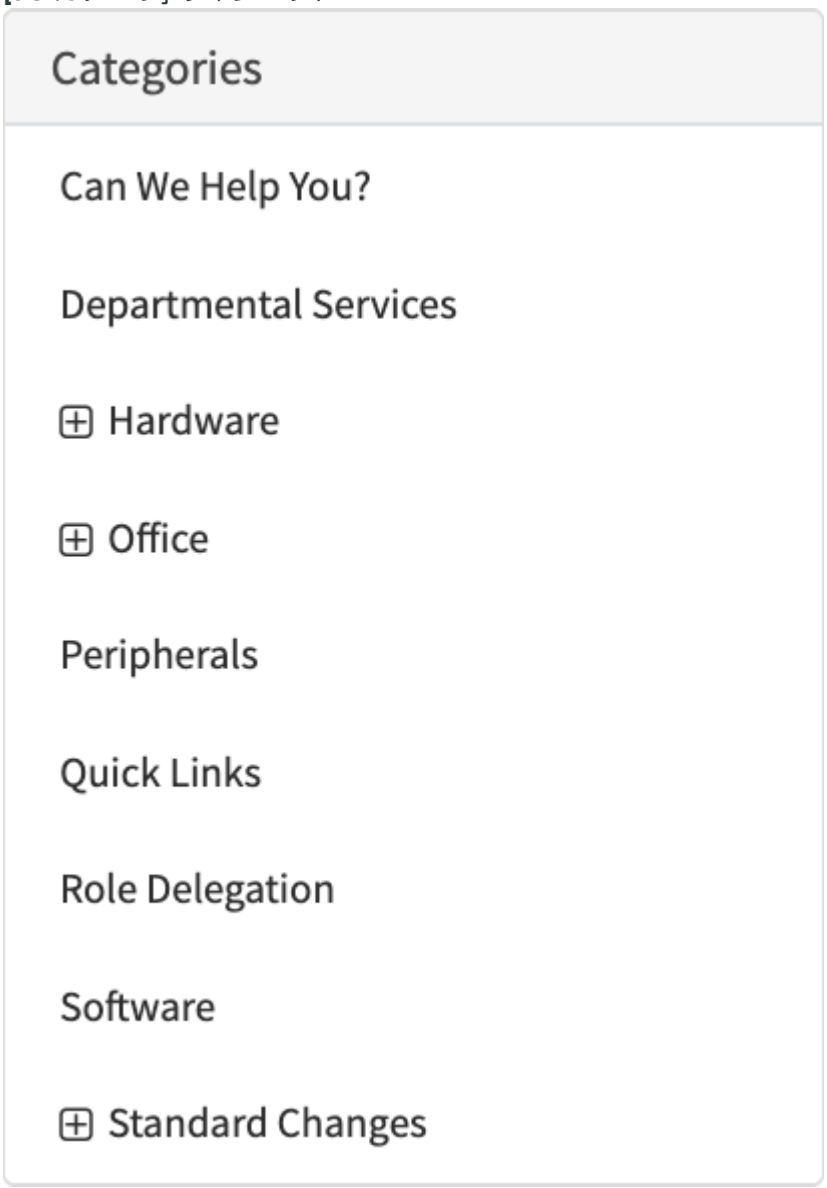
SC カテゴリウィジェットは サービスカタログ のカテゴリを表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス カタログ [sc_category] の [カテゴリー] テーブルから、このウィジェットで利用可能なカテゴリーを表示します。

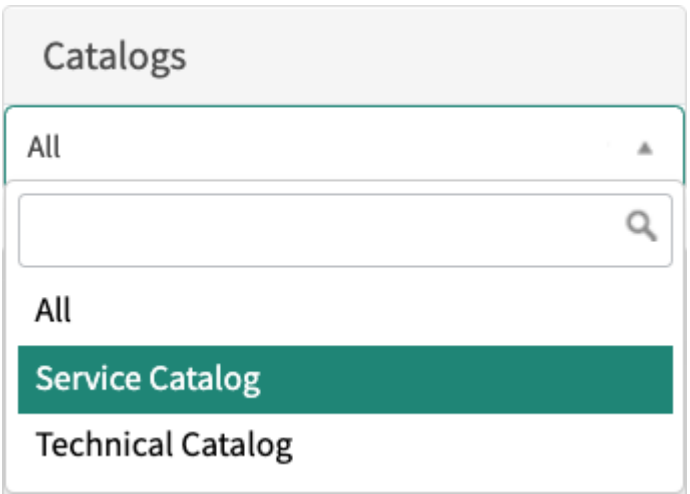
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SC カテゴリ] ウィジェット



複数のカタログにポータルを関連付ける場合、SC カテゴリウィジェットには参照するカタログを選択するためのメニューも含まれます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルをカタログに関連付ける方法の詳細については、「サービスポータルのカタログの設定」を参照してください。

インスタンス オプション

カテゴリー ウィジェット インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
データ	
ページ	ユーザーがカテゴリーをクリックしたときに開くページを定義します。デフォルトでは、このオプションは選択したカテゴリーのページにリダイレクトされます。
ロードするカテゴリーの数	カテゴリー ペインに表示されるカテゴリーの数を指定します。デフォルトでは、10 のカテゴリーが表示されます。その他のカテゴリーがある場合は、[すべて表示] オプションを使用できます。
プレゼンテーション	
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
カテゴリー レイアウト	フラットまたはネストされたレイアウトを選択します。フラットなレイアウトには、利用可能なすべてのカテゴリーが表示されます。ネストされたレイアウトには、親カテゴリーのみが表示されます。不必要に長いリストを避けるために、多数のカテゴリーがある場合は、ネストされたレイアウトを使用します。ネストされたトピックを含むカテゴリーの横に表示される ⊞ をクリックして、サブカテゴリーを展開します。 ウィジェットは、3 つのレベルのネスティングしかサポートしていません。レベル 4 の後、カテゴリーはフラット ビューに表示されます。
動作	
XS で非表示	スマート フォンなどの小さな画面でカテゴリー オプションを非表示にします。デフォルトは false に設定されています。
バッジを省略	各カテゴリーに含まれるアイテムの数を表示または非表示にします。
アイテムごとに canView を確認する	ユーザーがカタログ アイテムを表示するための適切なロールを持っていることを各アイテムで検証します。

注: カテゴリーに 200 を超えるアイテムが含まれている場合は、このウィジェットの次のインスタンス オプションを更新して、より良いパフォーマンスを実現してください。

- カテゴリー レイアウト：フラット
- バッジを省略：True
- アイテムごとに canView を確認する：False

関連情報

サービスポータルでサービスカタログカテゴリにアクセスする

SC カテゴリー ページ ウィジェット

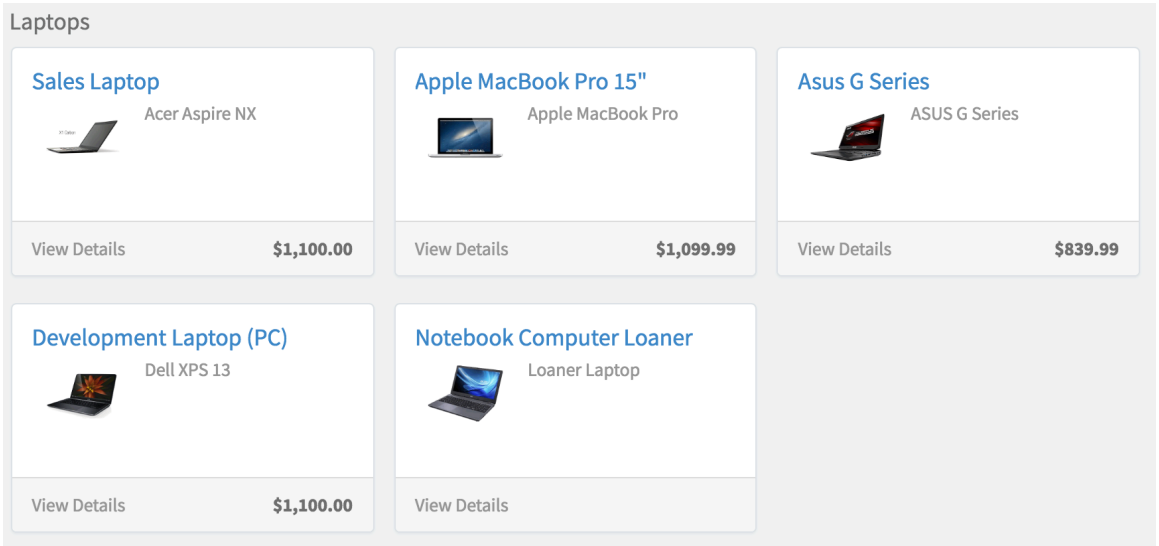
特定のカテゴリー内で利用可能なカタログ アイテムを一覧表示します。カテゴリはサービスカタログモジュール内で決定されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

注: カタログ アイテムは、順序値ごとに昇順でソートされます。カタログ アイテムの順序が同じ場合、それらのアイテムは[名前] フィールドでソートされます。

SC カテゴリー ページ ウィジェット



インスタンス オプション

カテゴリー ページ ウィジェットのインスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
クリック イベント名	ユーザーがカタログ アイテムをクリックしたときに発行されるイベントの名前。 別のイベント名を指定してカタログ アイテムをクリックすると、デフォルトの動作を無効にすることができます。これは、カテゴリー ページを別のウィジェットに埋め込んだ状況になります。 デフォルト値は `$sp.cat_item_list.click` です。
1 ページに表示するアイテムの数	カテゴリー ページに表示するアイテムの数。 注: 表示するアイテムの数を定義するときは、画像や詳しい説明などのアイテム データを検討してください。数が大きいと、ページのパフォーマンスが低下することがあります。
子カテゴリーのアイテムを表示	子カテゴリーのアイテムを親カテゴリーのアイテムとともに表示します。 注: SC カテゴリー ウィジェットで [カテゴリー レイアウト] インスタンス オプションが [フラット] に設定されている場合、このインスタンス オプションを `[False]` に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 注文ガイド ウィジェット

このウィジェット (widget-sc-order-guide-v2) を使用して、注文ガイド、つまり特定の目的を持つ複数のカタログ アイテムに対する単一のサービス カタログ要求を要求します。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

プラットフォーム UI でサービスカタログを使用して 注文ガイド を構成するには、次の場所に移動します。 サービスカタログ > カタログ定義 > 注文ガイド.

注文ガイド フォームは、以下のセクションで構成されています。

ニーズを説明

このセクションには、注文ガイドに関連する次のものが表示されます。

- 画像
- 説明
- 変数

オプションを選択

このセクションには、ニーズを説明 セクションで指定された情報および注文ガイドに設定されたルール ベースに基づいて、注文ガイドに含まれるカタログ アイテムのリストが表示されます。各カタログ アイテムは、アコーディオン形式で名前および説明とともに表示されます。

各アコーディオンには以下が表示されます。

- カタログ アイテムにユーザー入力が必要なフィールドがある場合、[オプション] が表示されます。

  注: フィールドが必須の場合は、[オプション] の横に赤いアスタリスクが表示されます。

- 注文ガイド要求にカタログ アイテムを含めるためのトグル。トグルを表示しないことにより、注文ガイド要求のすべてのアイテムを含めることを必須にできます。トグルを表示することにより、注文ガイド要求の注文にアイテムを含めることをオプションにできます。注文ガイドの各カタログ アイテムのトグルを表示するには、[含めるかどうかの切り替えを表示 (サービス ポータル)] チェック ボックスをオンにします。詳しくは、 注文ガイドの作成 を参照してください。

  注: アイテムが注文ガイド要求から除外された場合、そのアイテムは編集できなくなり、対応する必須フィールドの制限は無視されます。

サマリー

このセクションは、注文ガイドを要求する前に確認できる注文ガイドのサマリーを提供します。

インスタンス オプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC 注文ガイド ウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC 注文ガイド ウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
プレゼンテーション	

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 注文ガイド ウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
タイトル	注文ガイドの名前。
ブートストラップの色	自社用カスタム設定エディターでの選択に基づいたウィジェットの色。
モバイルでアイテムの説明の表示数の増加/削減を有効にする	モバイル ビューの注文ガイドまたは関連カタログ アイテムの説明で [さらに表示] または [表示数を少なくする] オプションを有効にします。デフォルトでは、[さらに表示] オプションが利用可能です。 • 説明全体を表示するには、[さらに表示] をクリックします。 • 説明の 150 文字のみを表示するには、[表示数を少なくする] をクリックします。 **注:** このインスタンス オプションは、ニーズを説明 セクションの注文ガイドの説明、および [オプションを選択] セクションの関連カタログ アイテムの説明に適用されます。
コンパクト モード	小規模な不動産 (6*6 未満) 用に設定されている場合、ウィジェットをコンパクト モードで表示します。
配送時間を非表示にする	メニューの各カタログアイテムの配送時間を非表示にします。注文ガイドの概要ページには適用されません。配送時間が概要ページに表示されることはないからです。
動作	
[カートに追加] を表示する (Show Add to Cart)	注文ガイド概要ページに [カートに追加] ボタンを表示するオプション。

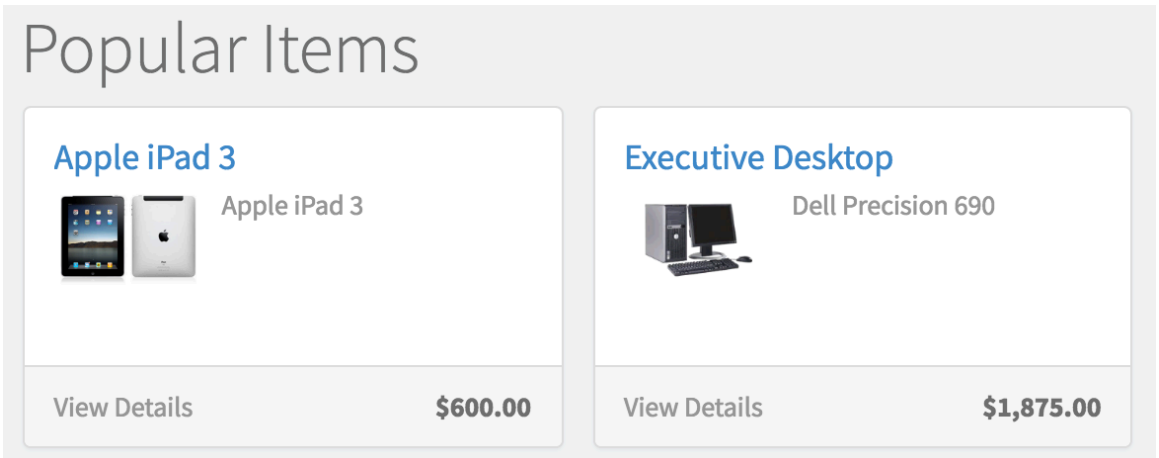
関連情報

- サービスポータルからの注文ガイドの要求
- 注文ガイド ウィジェットの設定

SC 人気のあるアイテム ウィジェット

ユーザーが頻繁に購入するサービスカタログアイテムのリスト。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

SC 人気のあるアイテム ウィジェット



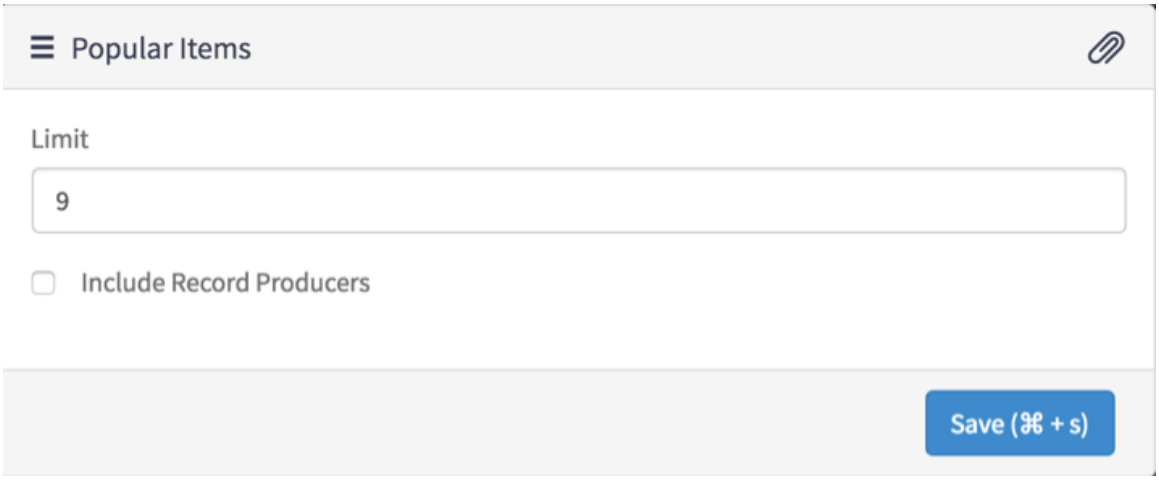
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注文ガイドは、ガイドの一部として注文されたアイテムではなく、スタンドアロンの要求として、Service Catalog の [人気のあるアイテム] ウィジェットで表示できます。

インスタンス オプション

人気のあるアイテム ウィジェットのインスタンス オプション



人気のあるアイテム ウィジェットのインスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
制限	表示される人気のあるアイテムの最大数。デフォルトの数は 9 です。
レコード プロデューサーを含める	レコードプロデューサー を介して行われた要求が含まれます。

SC 保存バンドル ウィジェット

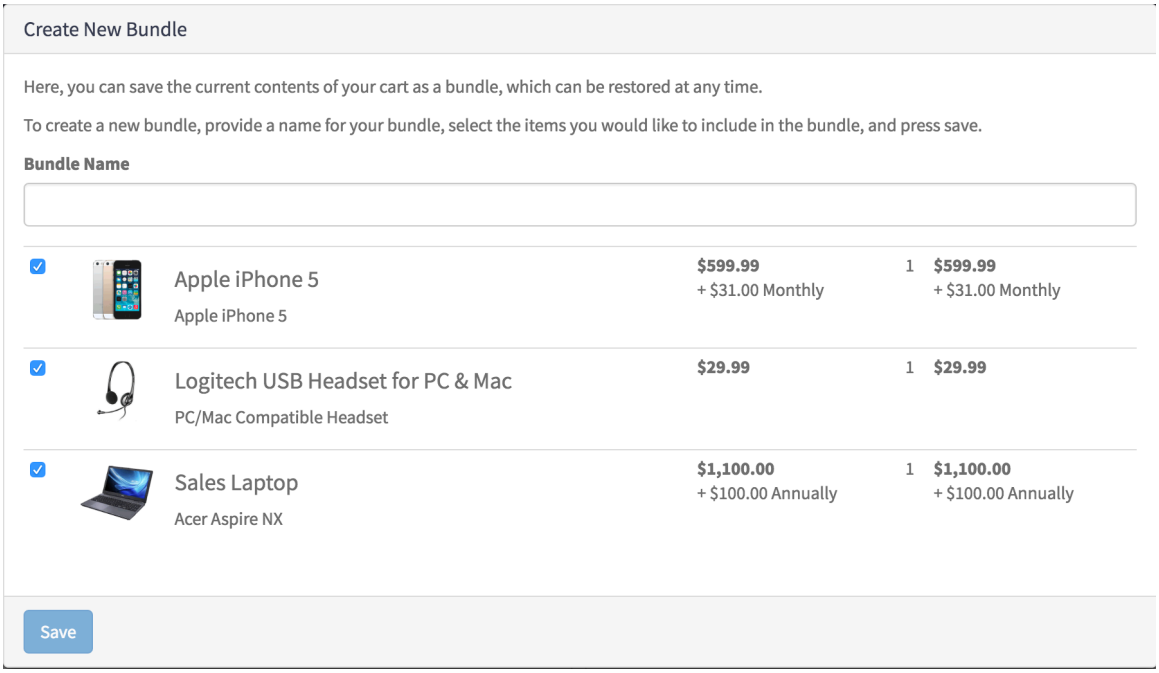
保存バンドル ウィジェットにより、特定のカタログ アイテムをまとめて保存して再利用することができます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

保存バンドル ウィジェットは、SC 買い物かごウィジェット内に埋め込まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 保存バンドル ウィジェット



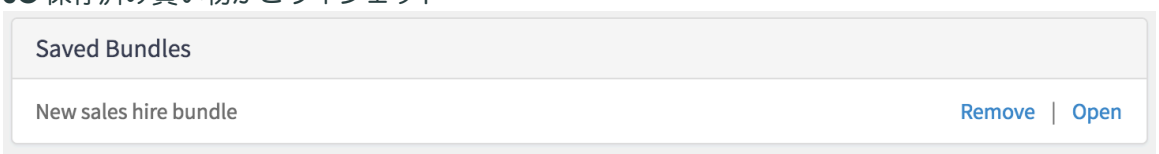
インスタンス オプション

保存バンドル ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

SC 保存済み買い物かごウィジェット

保存済み買い物かごウィジェットは、サービスカタログ から以前に作成および保存されたバンドルを表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

SC 保存済み買い物かごウィジェット

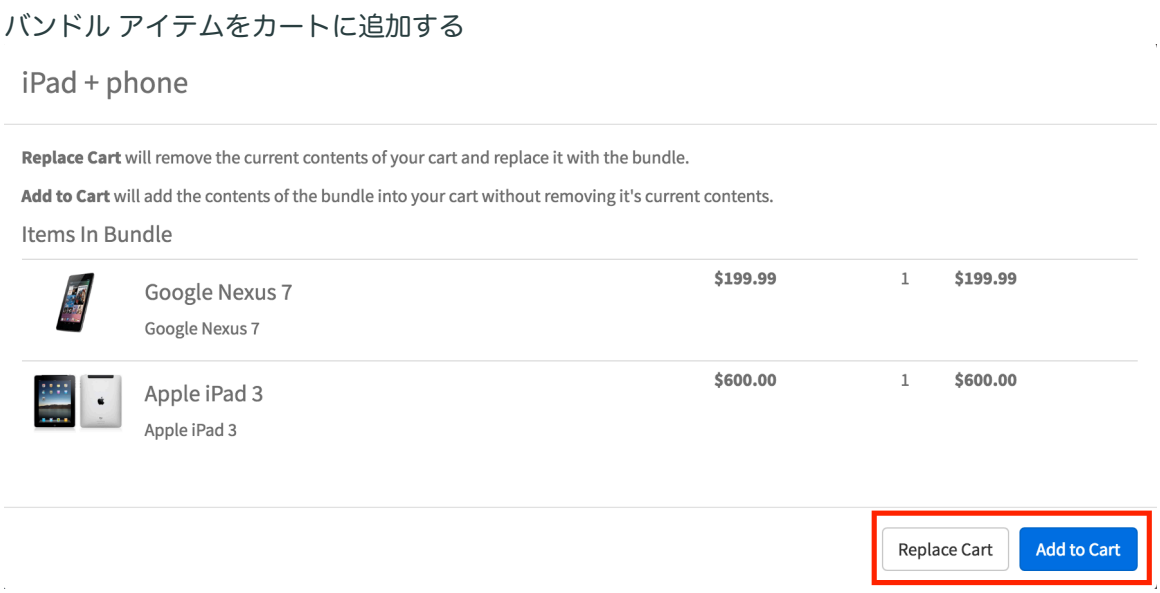


買い物かごに既存の買い物かごバンドルを追加する場合、2 つの選択肢があります。以下のことを行うことができます。

- 買い物かごのアイテムをバンドル内のアイテムと交換します。
- 買い物かご内の残りのアイテムにバンドルを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



インスタンス オプション

保存済み買い物かごウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

SC 先頭へスクロール ウィジェット

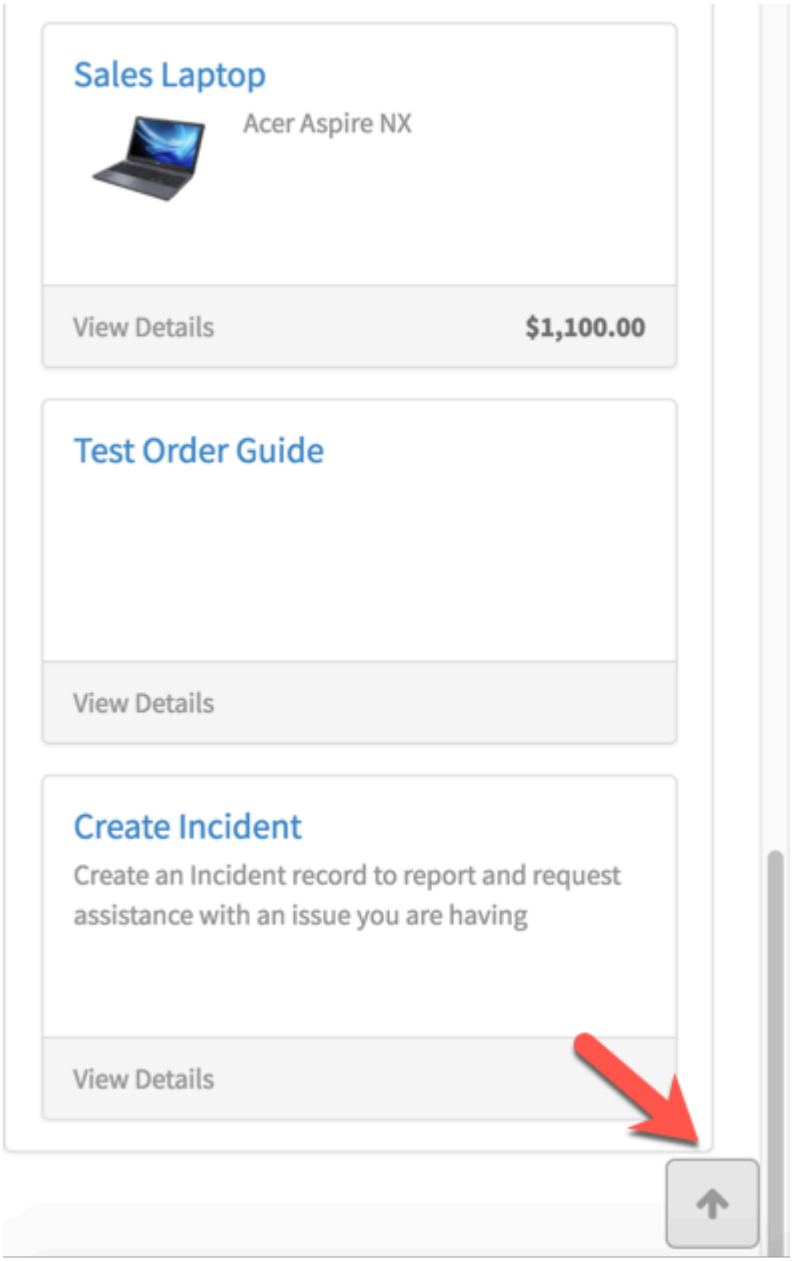
サービスポータルモバイルビューで、SC の先頭へスクロールウィジェット (sc_scroll_to_top) を使用すると、下にスクロールした後に画面の先頭へスクロールできます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

このウィジェットは、画面の特定の高さに達した後に上方向へのスクロールを開始すると表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 先頭へスクロール ウィジェット



インスタンス オプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC 先頭へスクロール ウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC 先頭へスクロール ウィジェットのインスタンス オプション

先頭からの高さ (px)	上にスクロールし始めるときにウィジェットが表示される画面の高さ。

[SC 買い物かご] ウィジェット

サービスカタログ で使用される SC 買い物かごウィジェット (sc-shopping-cart-v2) は、すべての注文を 1 か所に保存します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

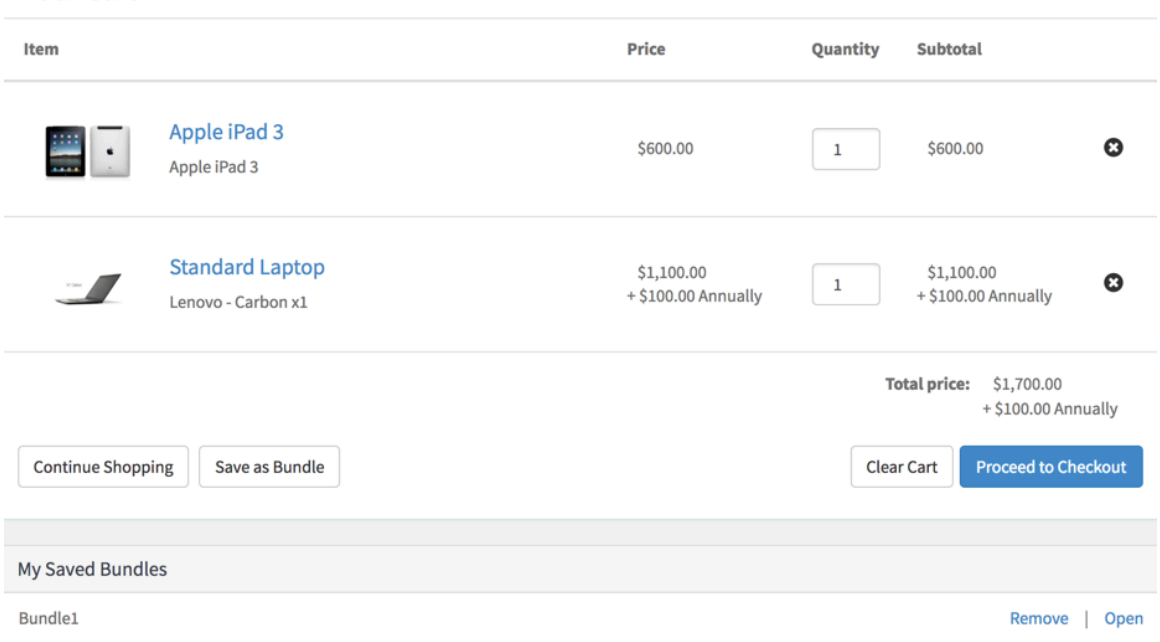
買い物かごウィジェットを使用して以下を実行します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

- 買い物かご内のアイテム数を制御します。
- 買い物かごにアイテムを追加します。この情報は sc_cart テーブルに保存されます。
- アイテムを要求しているユーザーを定義します。
- 特定のアイテムをまとめてバンドルとして保存します。後で再ロードすることができます。買い物かごアイテムを保存したバンドルに置き換えるか、バンドルを買い物かごアイテムに追加することができます。
- 買い物かごからすべてのアイテムを削除します。

[SC 買い物かご] ウィジェット



インスタンス オプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC 買い物かごウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC 買い物かごウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
プレゼンテーション	
ブートストラップの色	ウィジェットのカラースキーム。デフォルトの色はポータル テーマによって定義されますが、インスタンスに特定の色を設定する場合は、リストからオプションを選択します。
動作	
買い物かご テンプレート	買い物かごに別のテンプレートを提供するために使用する ng テンプレートの名前を入力します。デフォルトでは、`small_shopping_cart_v2.html` および `large_shopping_cart_v2.html` という 2 つの ng テンプレートが用意されています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SC 買い物かごウィジェットのインスタンス オプション (続く)

フィールド	説明
買い物かごの自動更新	すべてのセッションで買い物かごを自動的に更新します。

関連情報

買い物かごへのカタログアイテムの追加

買い物かごウィジェットを有効にします。

Istanbul にアップグレードするインスタンスでは買い物かごウィジェットが自動的に有効化されます。ただし、ウィジェットを手動で有効または無効にする方法がいくつかあります。

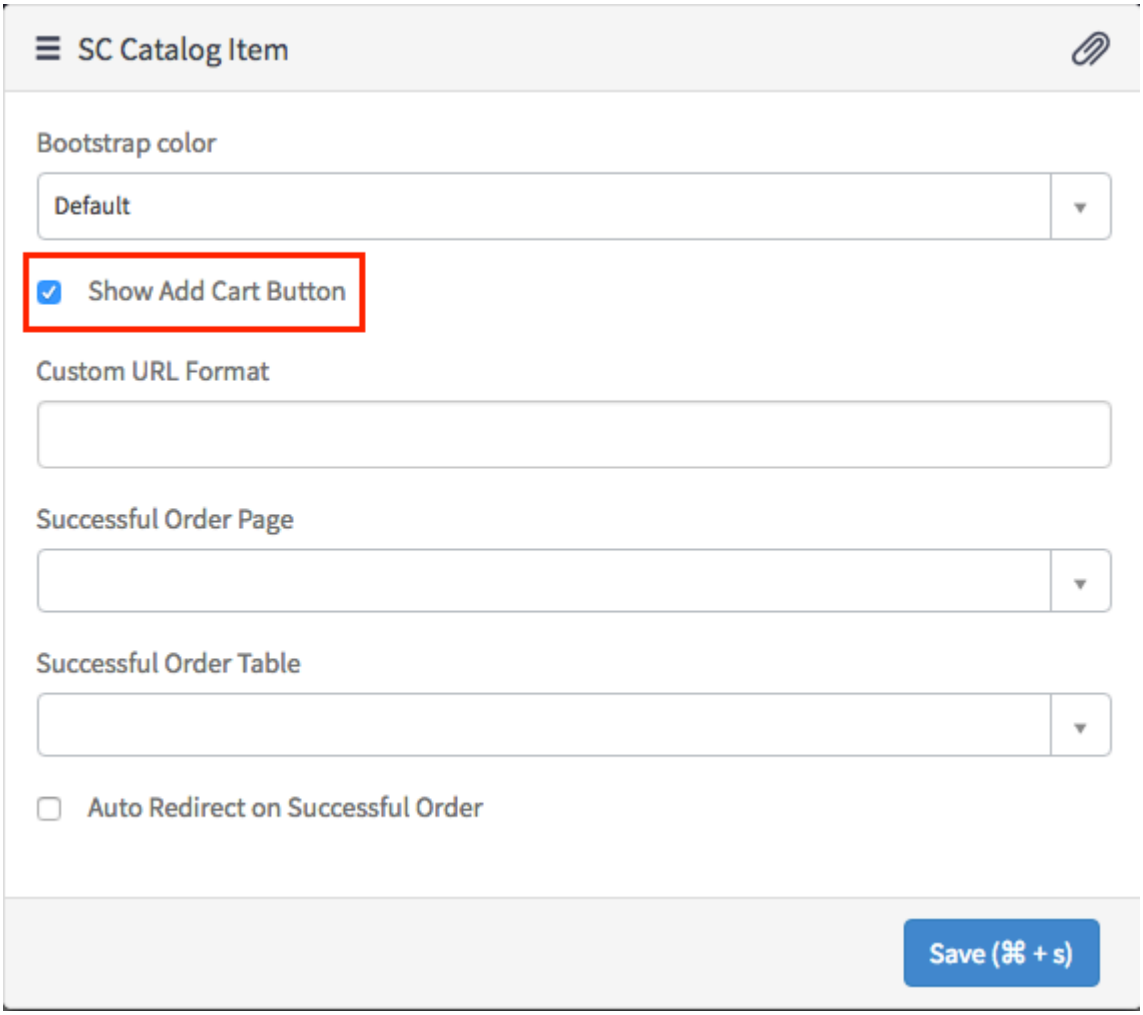
カタログ アイテムの買い物かごを有効にする方法：

1. サービス ポータルで [サービス カタログ] ページの [カタログ アイテム] に移動します。
2. [カタログ アイテム] ウィジェットを Ctrl を押しながら右クリックして、[ウィジェット インスタンス オプション] を開きます。
3. [カートに追加ボタンを表示] オプションを選択またはクリアして、その特定のカタログ アイテムの買い物かごを有効または無効にします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カタログ アイテム買い物かごオプション



ポータルヘッダーの買い物かごを有効にするには、次の手順に従います。

1. [サービス ポータル設定] ページで、[ポータル エディター] を選択します。
2. ポータル階層で [SP ヘッダー メニュー] を選択します。
3. [追加オプション] セクションで、買い物かご有効化の値が **true** に設定されていることを確認します。

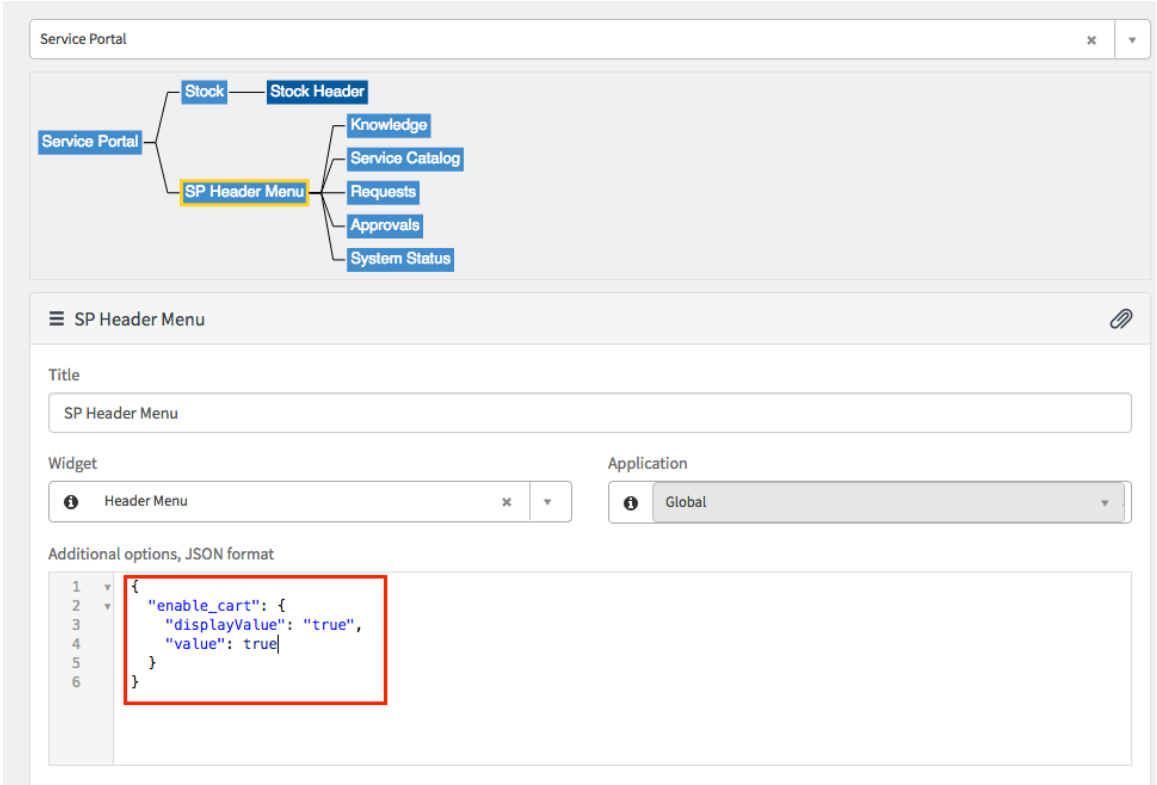
```
{
 "enable_cart": {
  "displayValue": "true",
  "value": true
 }
}
```

値を **false** に設定すると、買い物かごが非表示になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘッダー メニューの買い物かご



買い物かごへの自動更新を有効にする

ユーザーが複数のタブやプラットフォームから変更を行うと、すべてのセッションで買い物かごが自動的に更新されます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal Home** (サービスポータルホーム).
   サービスポータルのホームページが表示されます。
2. バナーで、[買い物かご] をクリックします。
3. Ctrl キーを押しながら [ウィッシュリスト] ウィジェットをクリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. [買い物かごの自動更新] チェックボックスをオンにして [保存] をクリックします。
5. これらの手順は、アップグレードの顧客に対してのみ実行してください。

   a. 次のように移動する。 サービスポータル > **Service Portal** の構成.

   b. バナーで [ポータル] をクリックします。

   c. リストで [サービスポータル] が選択されていることを確認します。

   d. ポータル階層図で、**[SP** ヘッダーメニュー] を選択します。

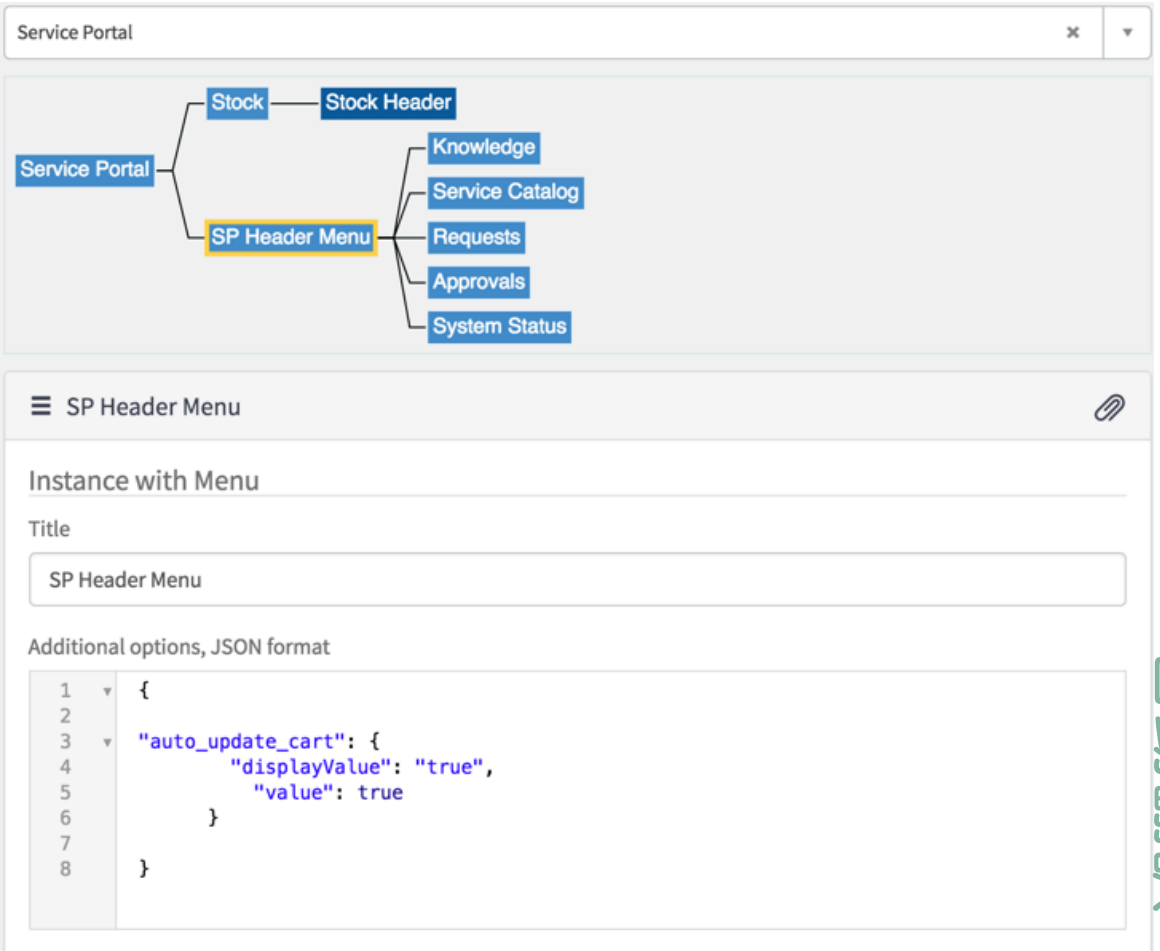
   e. [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、`auto_update_cart` 値を **true** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"auto_update_cart": {
        "displayValue": "true",
          "value": true}
```

買い物かごへの自動更新



自動翻訳

SP 変数エディター ウィジェット

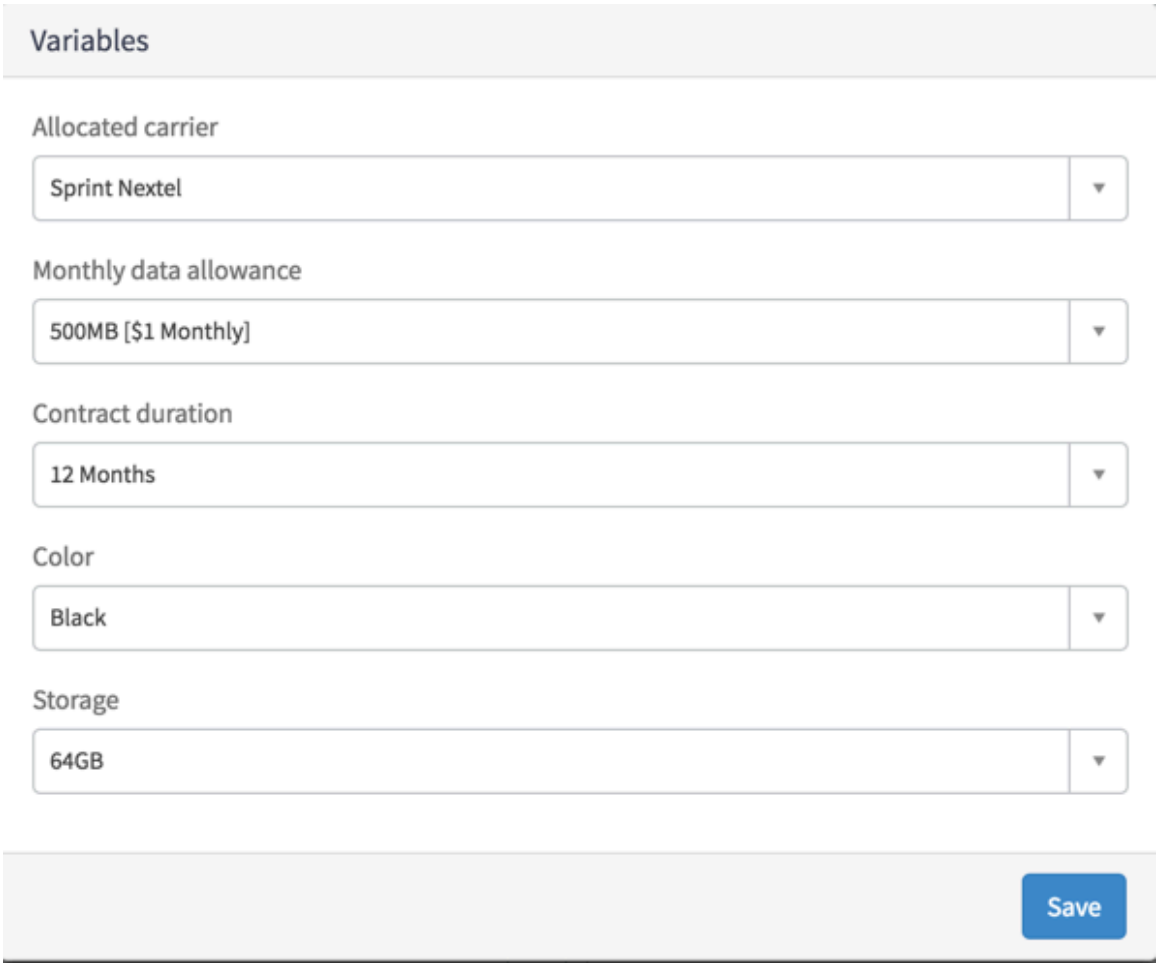
変数エディターウィジェットを使用すると、サービスカタログのアイテムに対して選択した仕様を変更できます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

変数エディター ウィジェットを買い物かごウィジェットに埋め込み、ユーザーが買い物かごアイテムを編集および変更できるようにします。ウィジェットに含まれるオプションは、特定のカタログ アイテムと、そのカタログ アイテム用に設定された変数によって決まります。

サービスポータルで使用可能なサービスカタログ変数の詳細については、「サービスカタログ変数タイプ」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数エディター ウィジェット



インスタンス オプション

変数エディター ウィジェットは買い物かごウィジェットの一部として組み込まれているため、インスタンス オプションは含まれていません。

[SC ウィッシュリストの買い物かご] ウィジェット

このウィジェットを使用して、カタログ アイテムやレコード プロデューサーをウィッシュ リストに追加し、レビューできるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィッシュ リストがサービス カタログで有効にされている場合、SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェット (sc_wishlist_cart) がサービス ポータルで利用可能です。有効にすると、以下のオプションを使用できます。

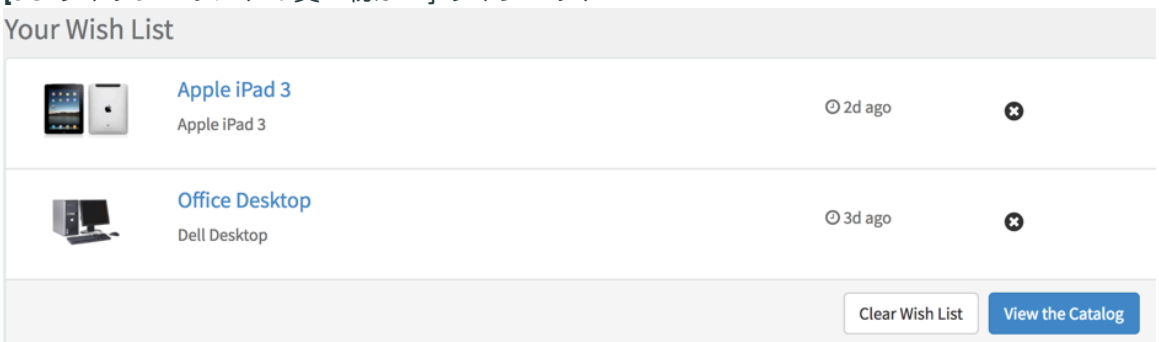
- メイン ナビゲーション バーの [ウィッシュ リスト] メニュー オプション。
- カタログ アイテムおよびレコード プロデューサーの注文ウィジェットの [ウィッシュ リストに追加] ボタン。
- [ウィッシュ リスト] 内のすべてのアイテムが表示されるウィッシュ リスト詳細ページ。

ウィッシュ リスト詳細ページから、カタログ アイテムを表示または削除したり、ウィッシュ リストをクリアしたり、サービス カタログのランディング ページに移動したりできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[SC ウィッシュリストの買い物かご] ウィジェット



インスタンス オプション

ウィジェット インスタンス オプションを使用して、SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェットの設定をカスタマイズします。このウィジェットの設定をカスタマイズするには、Ctrl キーを押しながらウィジェットをクリックし、[インスタンス オプション] を選択します。

SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェットのインスタンス オプション

フィールド	説明
ウィッシュ リストの自動更新	すべてのセッションでウィッシュ リストを自動的に更新します。

関連情報

サービスポータルのウィッシュリストにアイテムを追加する

サービス ポータルで SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェットを有効にする

ウィッシュリストを有効にした後、カタログアイテムやレコードプロデューサーをウィッシュリストに追加します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスカタログ > カタログの管理.
2. [カタログ] リストから [サービスカタログ] を選択します。
3. カタログフォームで [ウィッシュリストの有効化] チェックボックスをオンにして [更新] をクリックします。
   [ウィッシュリスト] メニューオプションが Service Portal のバナーに表示されます。

   注: **[sc_layout** で制御される買い物かごマクロを使用します (デフォルトは **true)]** (*glide.sc.use_cart_layouts*) プロパティを true に設定して、ウィッシュリストを有効にする必要があります。

4. Service Portal のバナーの [ウィッシュリスト] メニューオプションを有効化するには、次の追加手順をアップグレード顧客に対してのみ実行します。

   a. 次のように移動する。 サービスポータル > **Service Portal** の構成.

   b. バナーで [ポータル] をクリックします。

   c. リストで [サービスポータル] が選択されていることを確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

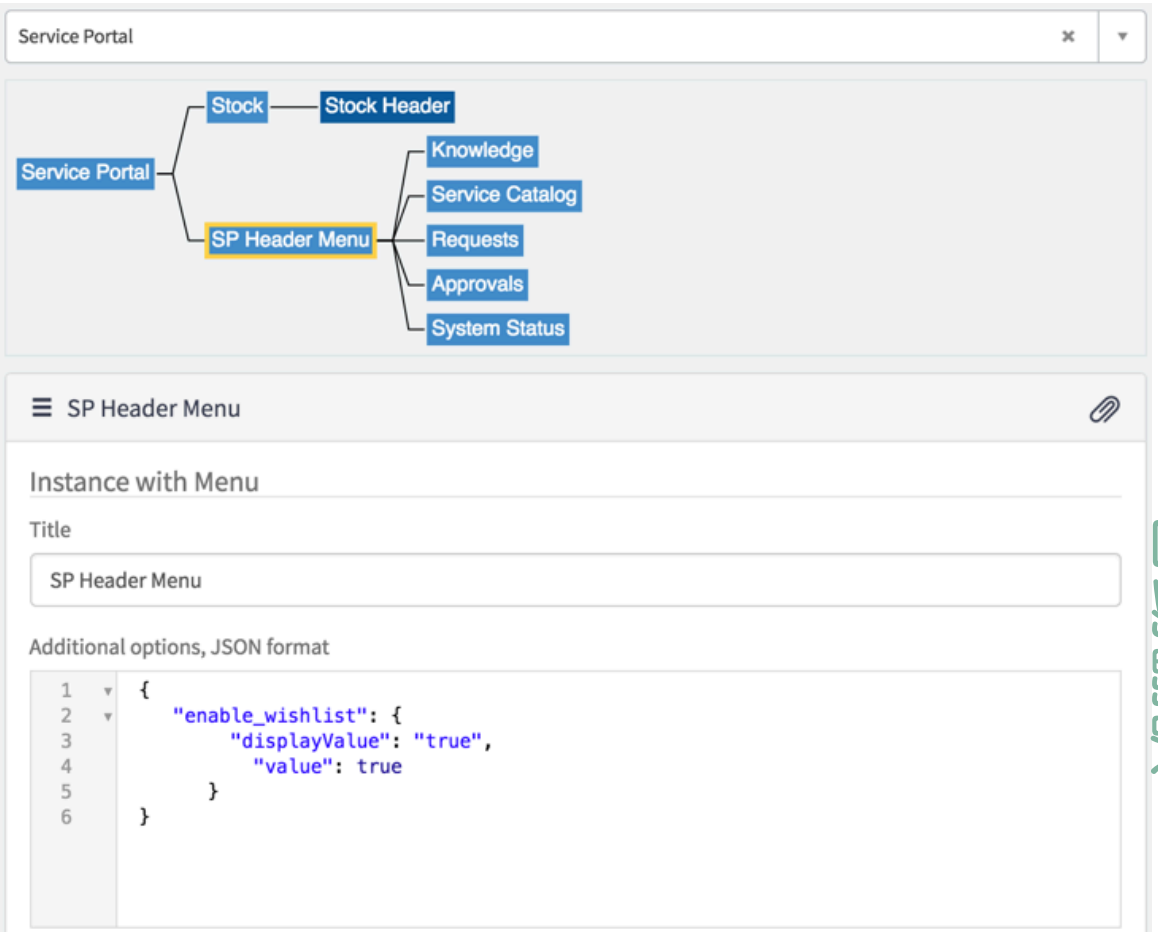
自動翻訳

d. ポータル階層図で、**[SP** ヘッダーメニュー] を選択します。

e. [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、`enable_wishlist` 値を **true** に設定します。

```
"enable_wishlist": {
        "displayValue": "true",
          "value": true}
```

SC ウィッシュ リストの買い物かごウィジェットを有効にする



5. カタログアイテムやレコードプロデューサーの注文ウィジェットの [ウィッシュリストに追加] アイコン ( ) を有効にします。

a. 次のように移動する。 サービスポータル > **Service Portal Home** (サービスポータルホーム) > 何かを注文する.
サービスポータルのホームページが表示されます。

b. 利用可能なカタログ アイテムの 1 つをクリックします。

c. Ctrl キーを長押しながら [カタログアイテム] ウィジェットをクリックし [インスタンスオプション] を選択します。

d. [ウィッシュリストの追加/更新ボタンを表示する] チェック ボックスをオンにして [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィッシュ リストへの自動更新を有効にする

複数のタブやプラットフォームからのユーザー固有の変更により、ウィッシュリストを自動的に更新します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal Home** (サービスポータルホーム).
   サービスポータルのホームページが表示されます。
2. ウィッシュリストにアクセスします。
3. Ctrl キーを押しながら [ウィッシュリスト] ウィジェットをクリックし、[インスタンスオプション] を選択します。
4. [ウィッシュリストの自動更新] チェックボックスをオンにして [保存] をクリックします。
5. アップグレードの顧客に対してのみ、これらの追加手順を実行してください。

   a. 次のように移動する。 サービスポータル > **Service Portal** の構成.

   b. バナーで [ポータル] を選択します。

   c. リストで [サービスポータル] が選択されていることを確認します。

   d. ポータル階層図で、**[SP** ヘッダーメニュー] を選択します。

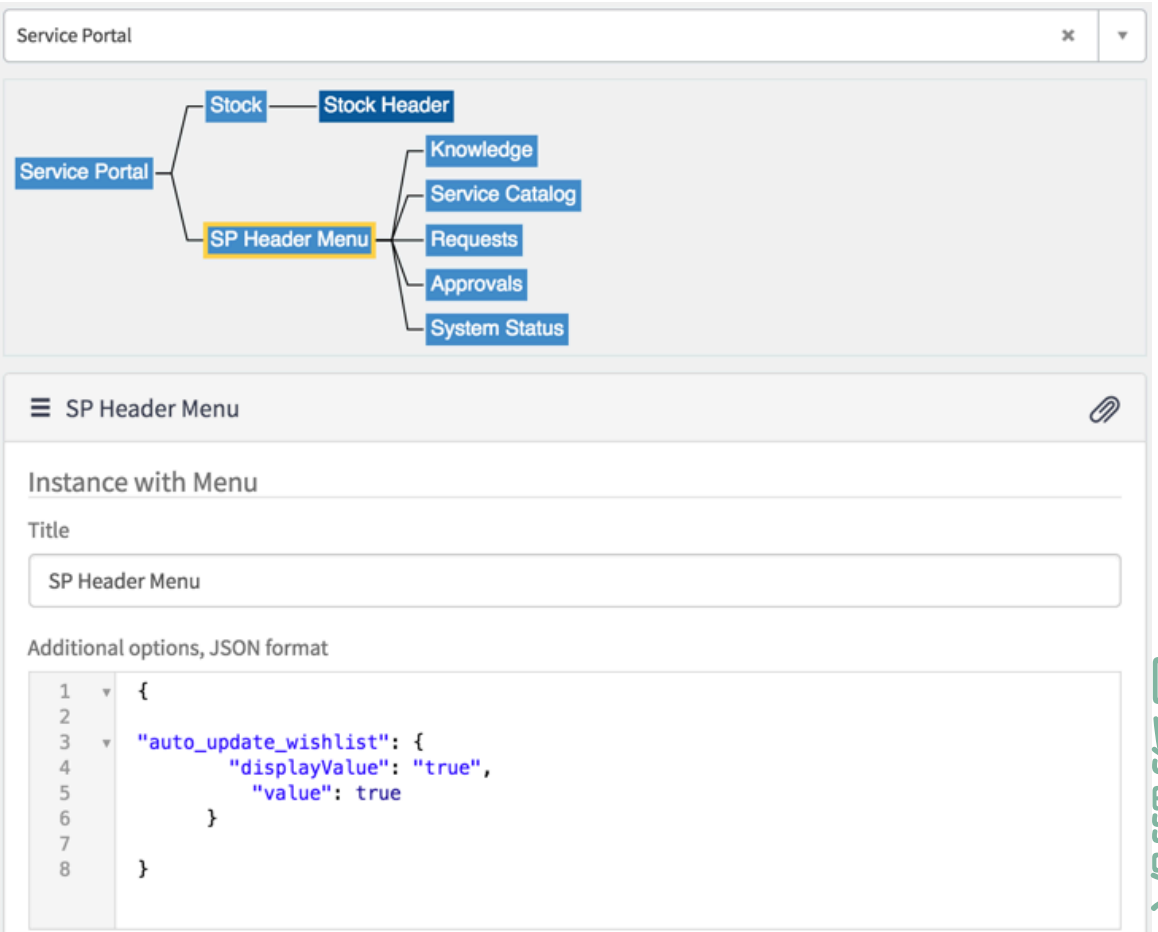
   e. [追加オプション、JSON 形式] フィールドで、`auto_update_wishlist` 値を **true** に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
"auto_update_wishlist": {
        "displayValue": "true",
          "value": true}
```

ウィッシュ リストへの自動更新



自動翻訳

サービス ポータル設定ページ ウィジェット

サービスポータル ウィジェットを設定に使用します。サービスポータル設定ページでポータルのページまたはウィジェットを設定する場合、実際にはサービスポータルウィジェットを使用して設定します。

サービスポータル 設定ウィジェットは内部的にのみ使用し、拡張することはできません。

設定ページウィジェットは、サービスポータル Configuration Pages プラグイン [com.glide.service-portal.config] の一部に含まれます。これは、サービスポータル for Enterprise Service Management プラグイン [com.glide.service-portal.esm] を有効にすると自動的に有効になります。

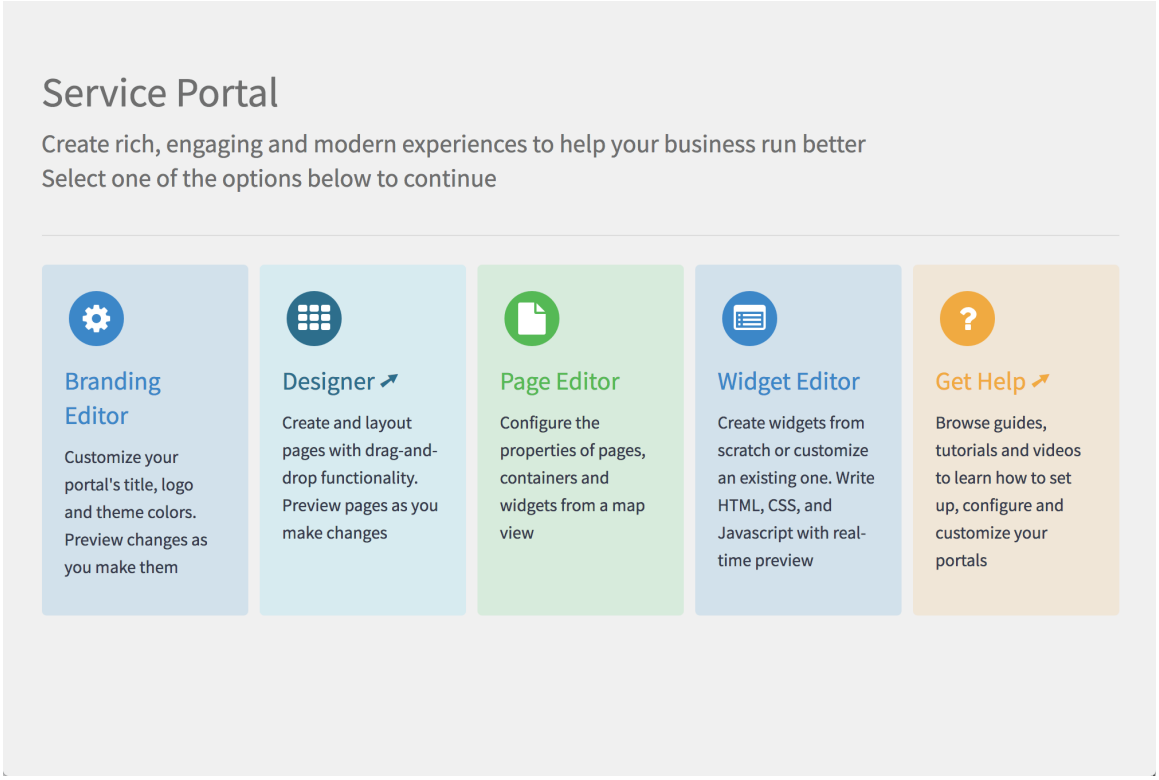
次のように移動する。 サービスポータル > **Service Portal** の構成 をクリックして、これらのウィジェットの動作を表示します。

サービス ポータル設定概要ウィジェット

サービス ポータル設定概要ウィジェットは、sp_config ホームページに表示されるウィジェットです。このウィジェットを使用して、サービス ポータル設定内を移動します。 このベースシステム ウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ポータル設定概要ウィジェット



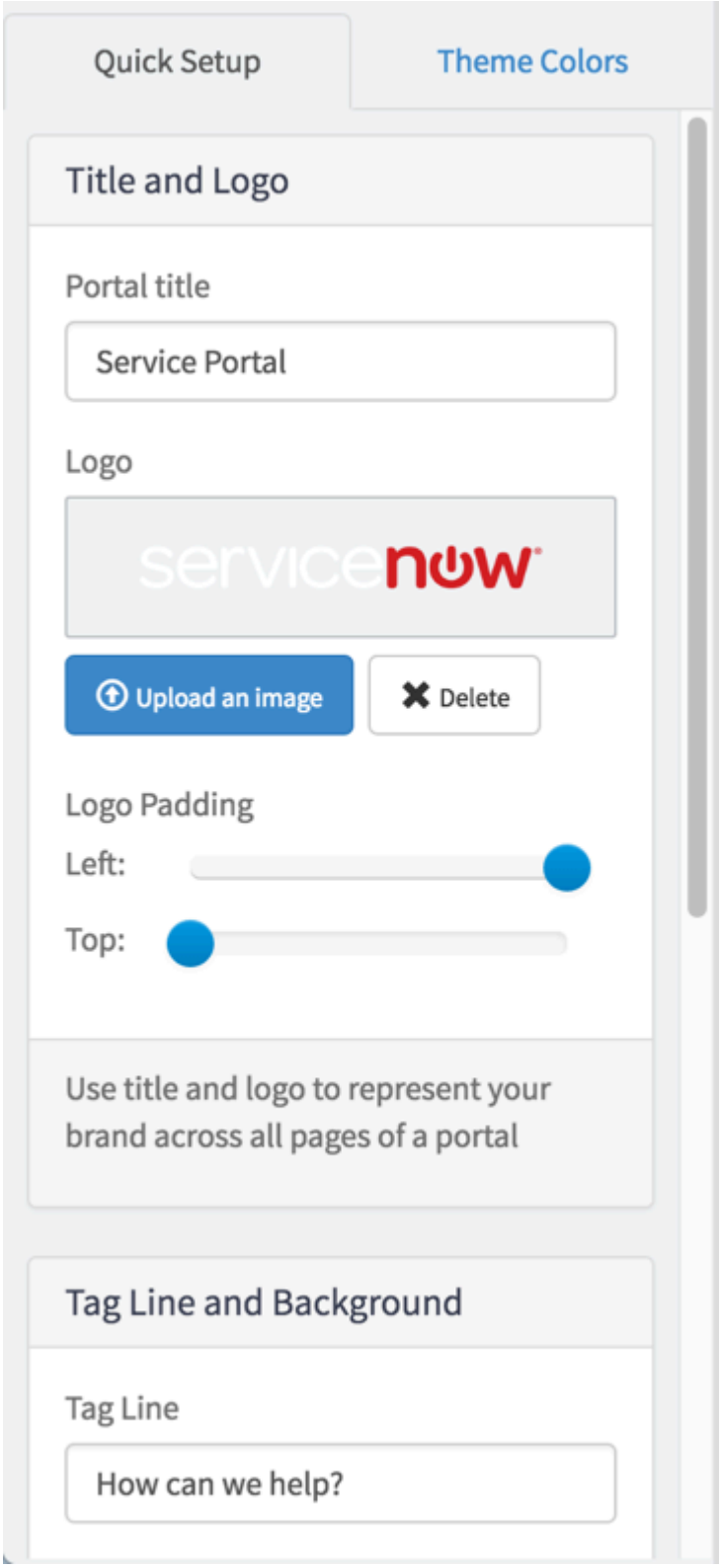
ポータル設定ウィジェット

ポータル設定ウィジェットは、ポータルのテーマを設定するために使用する自社用カスタム設定エディターの左側のパネルです。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータル設定ウィジェット



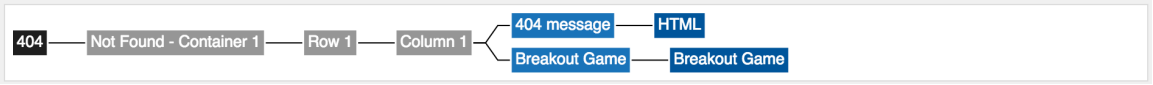
SP ページ マップ ウィジェット

ページ マップ ウィジェットはページ エディターで機能し、サービス ポータル ページをツリー構造で表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

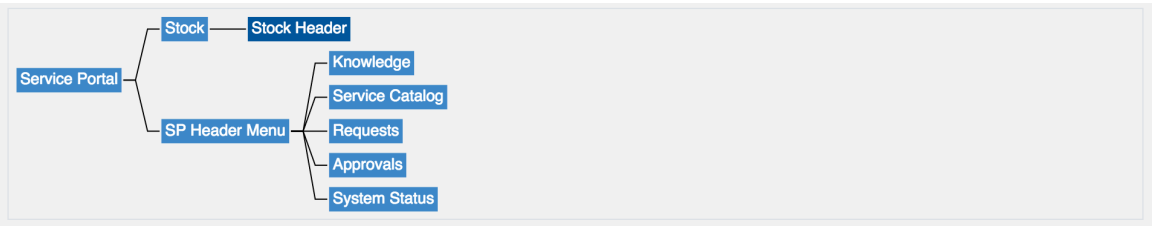
SP ページ マップ ウィジェット



SP ポータル マップ ウィジェット

ポータル マップ ウィジェットは、ポータルをツリー構造で表示します。

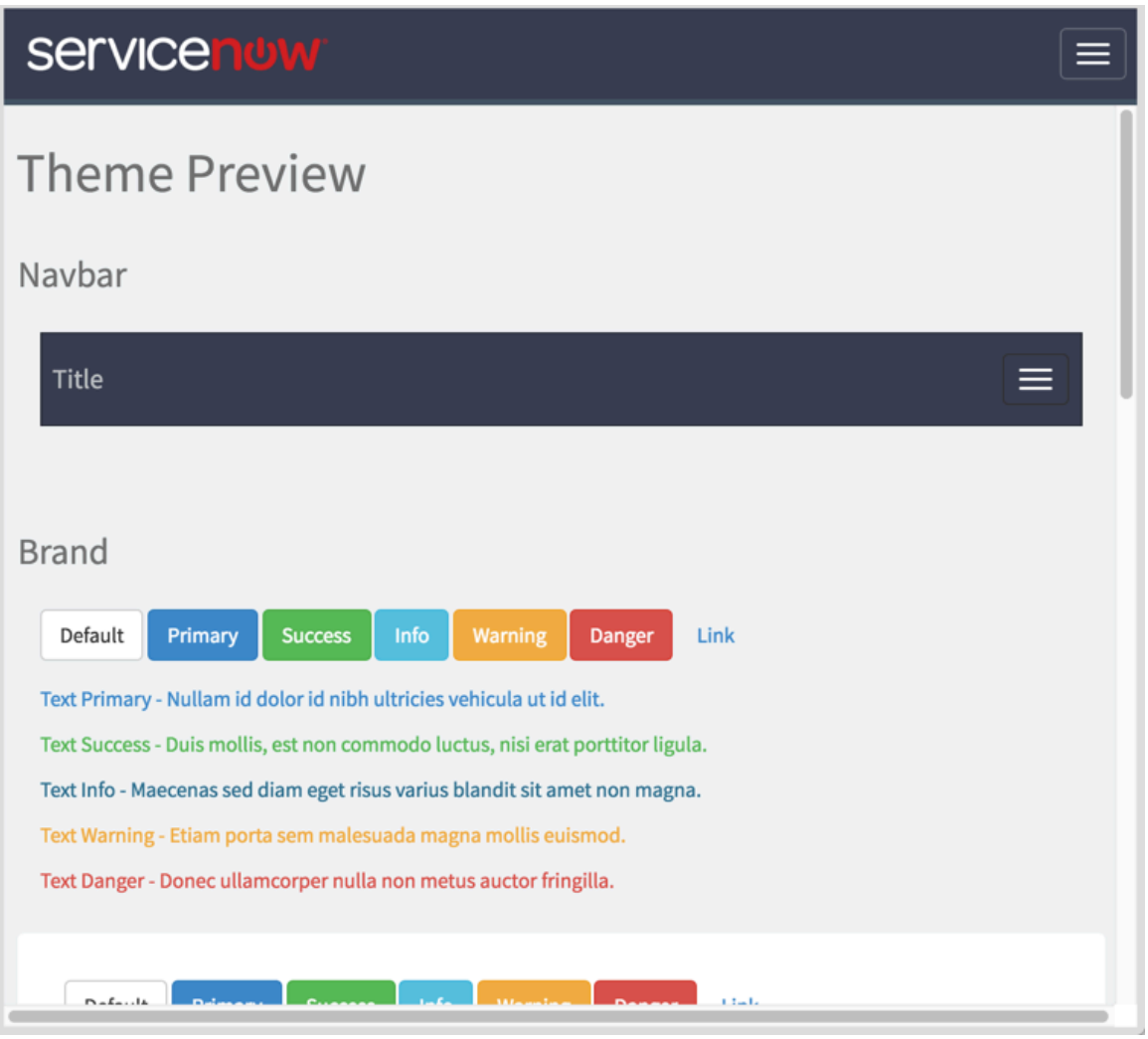
SP ポータル マップ ウィジェット



テーマ プレビュー ウィジェット

テーマ プレビュー ウィジェットは、自社用カスタム設定エディターに表示され、ポータルのテーマ変更を確認できるようにします。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

テーマ プレビュー ウィジェット



自動翻訳

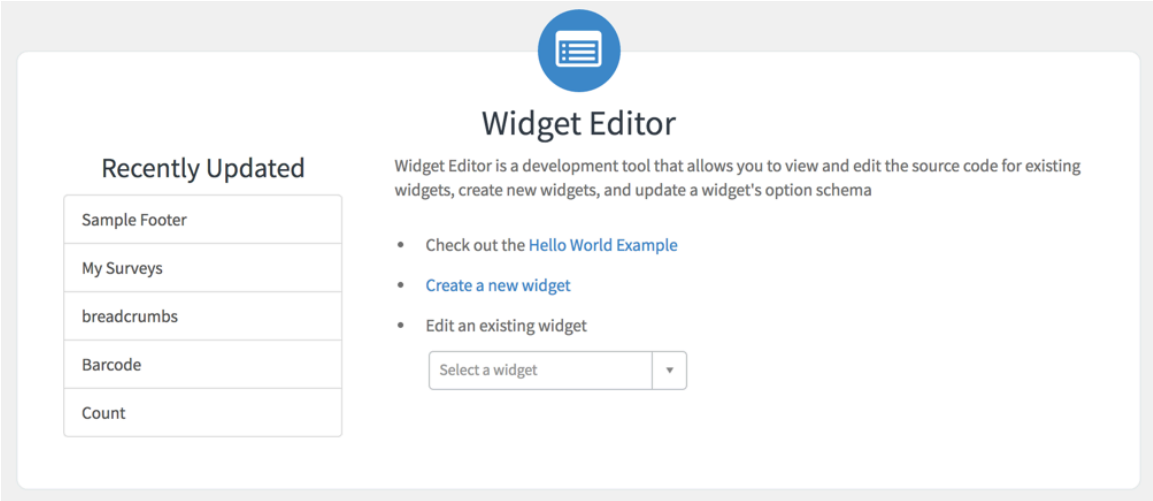
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット編集パネル ウィジェット

ウィジェット編集パネルは、Service Portal Configuration (**All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成 > ウィジェットエディター) を開きます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ウィジェット編集パネルを使用して、最近更新されたウィジェットを表示したり、ウィジェットを作成したり、既存のウィジェットを表示したりできます。

ウィジェット編集パネル



サービス ポータルのサービスステータスウィジェット

サービスステータスウィジェットを使用して、ビジネス サービスの現在、計画中、および過去の機能停止をエンド ユーザーに表示します。

サービスカタログウィジェットは、 Service Portal Service Status [com.glide.service-portal.service-status] プラグインの一部に含まれています。これは、Service Portal for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm] プラグインで自動的に有効化されます。

ビジネスサービスステータスウィジェット

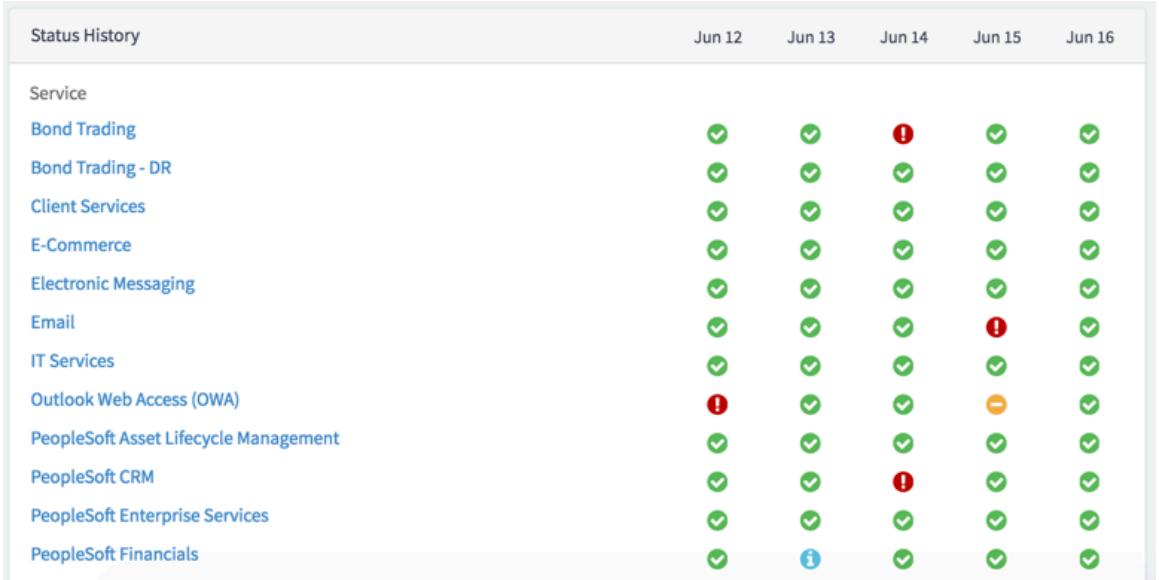
システムでのサービスの実行状況を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

ビジネスサービスステータスウィジェットは、cmdb_ci_service テーブルから情報を取得します。ウィジェット サーバー スクリプトの設定を調整することにより、クローンされたバージョンのウィジェットでデータの元の場所を変更できます。

自動翻訳

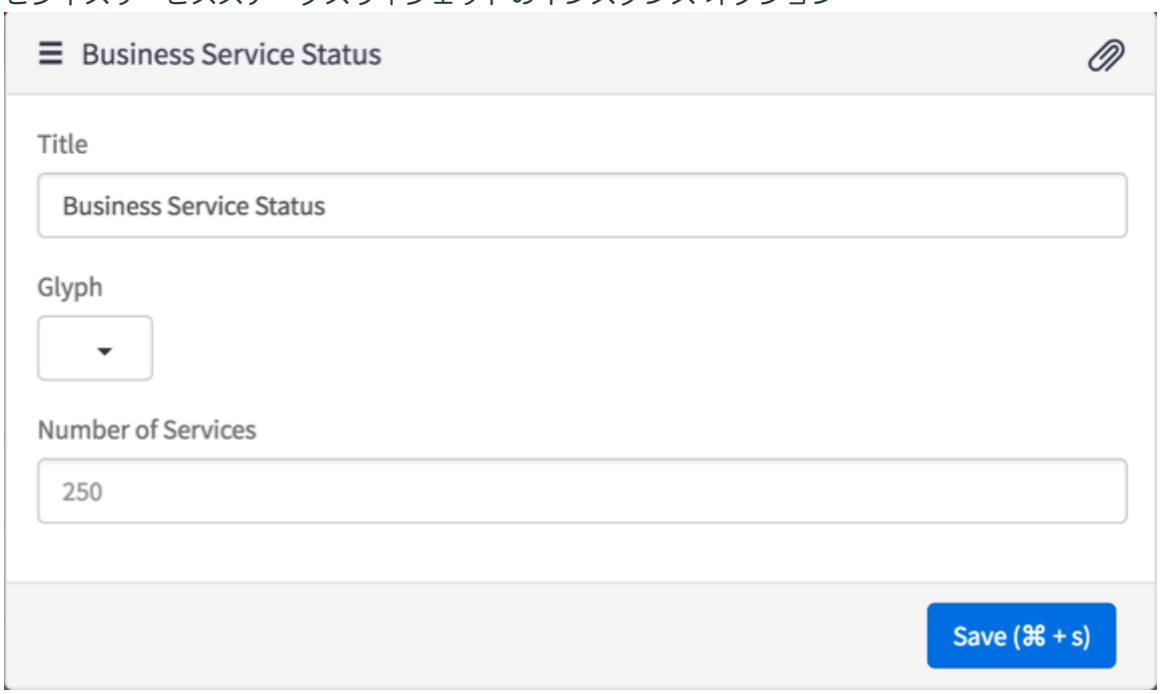
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスサービスステータスウィジェット



インスタンス オプション

ビジネスサービスステータスウィジェットのインスタンス オプション



インスタンス オプション フィールド

フィールド	説明
タイトル	ウィジェットの名前。これはウィジェット インスタンス オプションのヘッダーにのみ表示され、ユーザーには表示されません。サービスのリストのタイトルを変更するには、ウィジェット HTML のクローンを作成して編集します。
グリフ	ウィジェットのアイコン。これはユーザーに表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス オプション フィールド (続く)

フィールド	説明
サービス数	ウィジェットに表示されるサービスの数。デフォルトの数は 250 です。

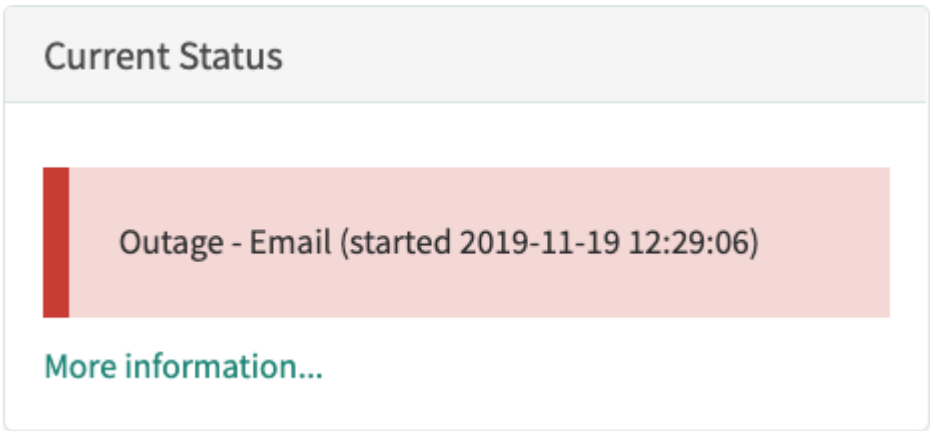
現在のステータス ウィジェット

現在のステータス ウィジェットには、システムで報告された問題が表示されます。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

現在のステータスウィジェットでは機能停止 [cmdb_ci_outage] テーブルを調べて、システムに機能停止が発生していないかどうかを確認します。

サービスオーナーとサービスデスクマネージャーは、機能停止レコードを作成することで、予定または予定外の機能停止を報告します。各機能停止レコードには、機能停止期間を示す [開始] と [終了] の各フィールドが含まれています。[終了] 時間が遅いまたは空の場合でも、機能停止は継続しています。現在のステータスウィジェットには、進行中のすべての機能停止が表示されます。

現在のステータス ウィジェット



現在のステータスには、サービス [cmdb_ci_service] テーブルで追跡されるサービスの機能停止のみが表示されます。

インスタンス オプション

インスタンスオプションを使用して、ポータルページの現在のステータスウィジェットを構成します。

フィールド	説明
機能停止の詳細を表示	機能停止 [cmdb_ci_outage] レコードの詳細を表示するオプション。
スタンドアロン	説明情報を削除するオプション。詳細情報へのリンクも追加します。

計画メンテナンス ウィジェット

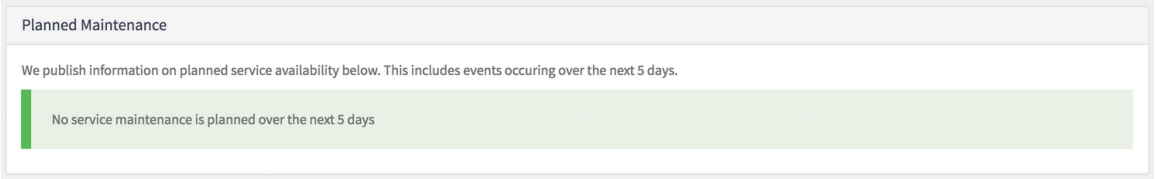
計画されたシステムのメンテナンスについて説明します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

このウィジェットは、cmdb_ci_outage テーブルから情報を収集します。計画メンテナンス ウィジェットには、今後 5 日間の計画メンテナンスが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

計画メンテナンス ウィジェット



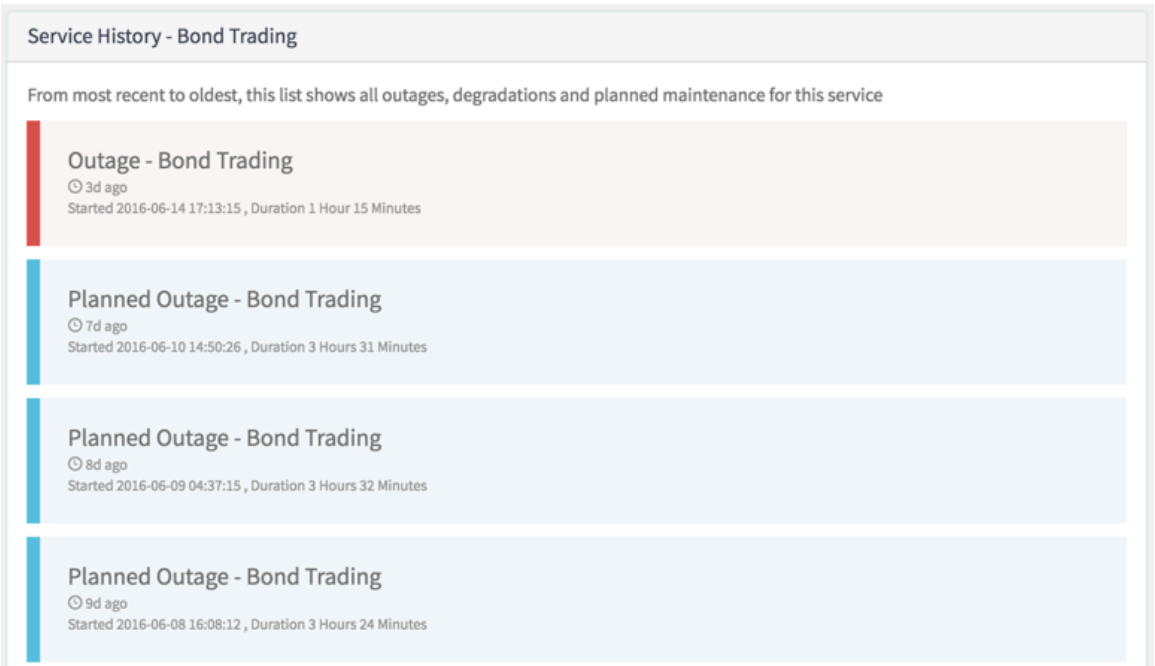
インスタンス オプション

計画メンテナンス ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

サービス履歴ウィジェット

特定のサービスのステータスの履歴を表示します。たとえば、Bond Trading ウィジェットに予定された機能停止またはデグレードの履歴がある場合、ウィジェットはそれらをさまざまなカラー スキームで表示して、機能停止のタイプを区別します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス履歴ウィジェット



インスタンス オプション

サービス履歴ウィジェットにはインスタンス オプションは含まれません。

サービスステータスウィジェット

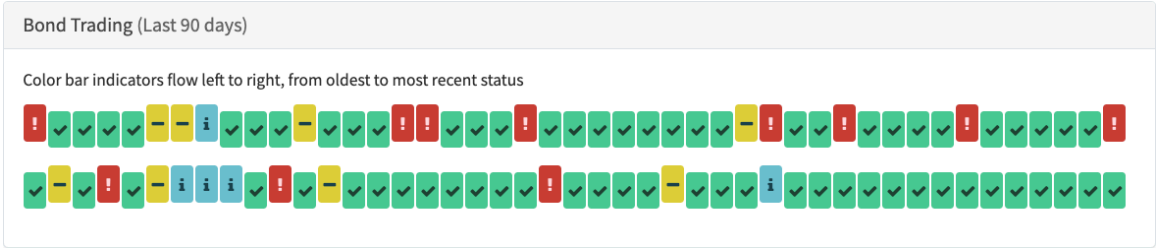
サービスステータスウィジェットでは過去 3 か月間のサービス可用性を視覚的に表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービスステータスウィジェットには、サービス [cmdb_ci_service] テーブルの 1 つのサービスのサービス可用性の履歴が表示されます。ウィジェットはページの URL を使用して、どのサービスを表すかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスステータスウィジェット



各ピルは 1 日を表します。各色はサービス可用性のタイプに関連しています。ピルにカーソルを合わせたときにタスク番号や簡単な説明などの追加の詳細を表示するには、ウィジェットをクローンしてサーバースクリプトを編集する必要があります。

色	サービス可用性
緑	問題なし
青	計画メンテナンス
黄	サービスのデグレード
赤	機能停止

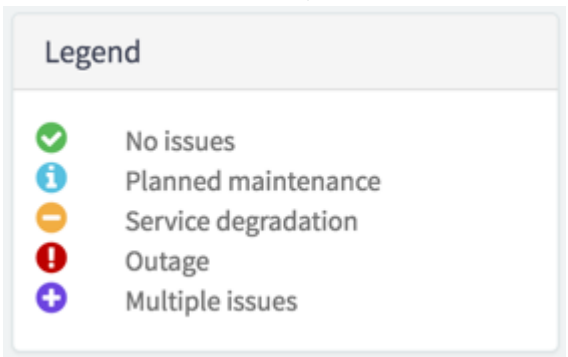
インスタンス オプション

サービスステータスウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

サービス ステータスの凡例ウィジェット

ステータス履歴ウィジェットと同時に使用して、ステータス履歴ウィジェットのアイコンの意味を表示します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

サービス ステータスの凡例ウィジェット



インスタンス オプション

サービス ステータスの凡例ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

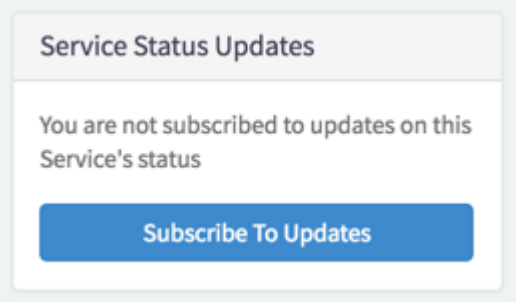
サービス ステータス サブスクリプション ウィジェット

サービスステータスウィジェットと一緒に使用されます。ユーザーは、サービス ステータスに関する更新を受信するために登録します。 このベースシステムウィジェットは、そのままポータルで使用することも、クローンを作成して自分のビジネスニーズに合わせて作り変えることもできます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ステータス サブスクリプション ウィジェット



インスタンス オプション

サービス ステータス サブスクリプション ウィジェットに含まれるインスタンス オプションはありません。

ポータルでの検索の構成

サービスポータル は、検索ページのウィジェット内に検索結果データを表示します。サービスポータルからデータを検索可能にするために、ServiceNowインスタンス内の単一のテーブル、複数のServiceNowテーブル、または外部サイトからデータをフェッチできます。

検索エンジン

AI 検索

AI 検索 は、従来の Zing 検索エンジンよりも高速で支援性の高い最新のコンシューマーグレードの検索エンジンを提供します。自動補完検索クエリー、自然言語サポート、入力ミス処理などの各種機能により、ポータルユーザーがより速く簡単に答えを見つけることができます。AI 検索は、サービスポータル、従業員センター (ESC)、消費者サービスポータル、カスタマーサービスポータルでのみサポートされています。AI Search 機能を実装するには、カスタムポータルをこれらのポータルのいずれかのベースラインから構築する必要があります。

Zing

Zing は、 サービスポータル で最初に使用されていた従来のテキストインデックス作成および検索エンジンです。一部のポータルでは、デフォルトでこの検索エンジンが引き続き使用されています。

検索の分析と提案

ユーザーに関連する検索の提案。ユーザーが何を検索しているか、ユーザーが必要なものを見つけてるかどうかを把握するために、検索のアナリティクスを監視します。 検索提案は Now Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。 を生成する

カスタムウィジェットから提案を生成する

デフォルトでは、イベント検索 [sys_search_event] テーブルとソースイベント検索 [sys_search_source_event] テーブルが、ベースシステム検索ウィジェットから検索データを収集します。 カスタムのサービスポータル検索ウィジェットから検索分析を生成するには、GlideSPSearchAnalytics API を使用します。詳細については、「GlideSPSearchAnalytics」を参照してください。

パフォーマンスに関する推奨事項

パフォーマンスの低下を回避し、エンドユーザーの高速検索エクスペリエンスを確実にするには、次の推奨事項に従ってください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 可能な場合は、必要なクエリのみを実行するように検索ソースを制限します。たとえば、検索でアクティブなインシデントのみを返す必要がある場合は、**[Active] [is] [true]** に設定された検索ソースに条件を追加します。アクティブなインシデントのみを照会する検索は、インシデント テーブル内のすべてのレコードを照会する検索よりも高速です。
- ファセット項目とマップされたクエリを 30 個以下のフィルターアイテムで作成します。確認するには、権限の低いユーザーとしてさまざまなキーワードを使用して各検索ソースをテストします。

注: サービスポータル検索結果はテキストとしてのみ表示されます。HTML タグ、イメージ、および書式設定は検索結果に表示されません。

AI 検索 入力 サービスポータル

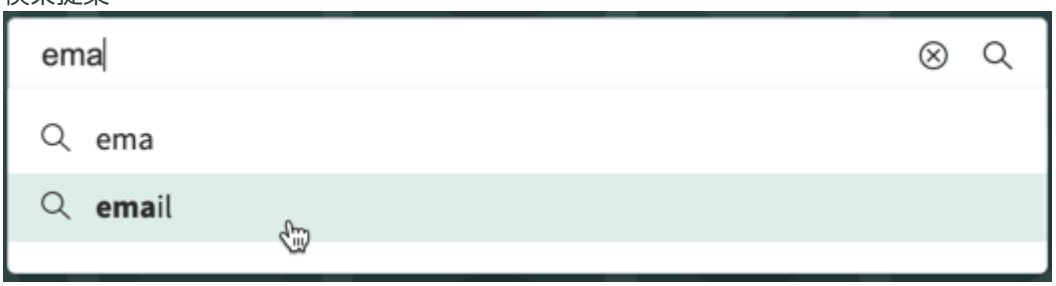
ポータルユーザーがインテリジェントなクエリ機能を利用して必要な回答をすばやく見つけられるように、サービスポータル 用に ServiceNow AI 検索 アプリケーションを構成します。

AI 検索 機能

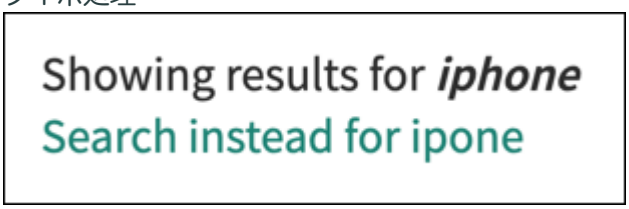
強力で柔軟な検索

以前のリリースで使用されていた従来の Zing 検索とは異なり、AI 検索 はより高速で役立ちます。オートコンプリート検索クエリー、自然言語サポート、タイポ処理などの機能によって、ポータルユーザーはより迅速かつ簡単に回答を見付けることができます。

検索提案



タイポ処理



関連性が高く実用的な検索結果

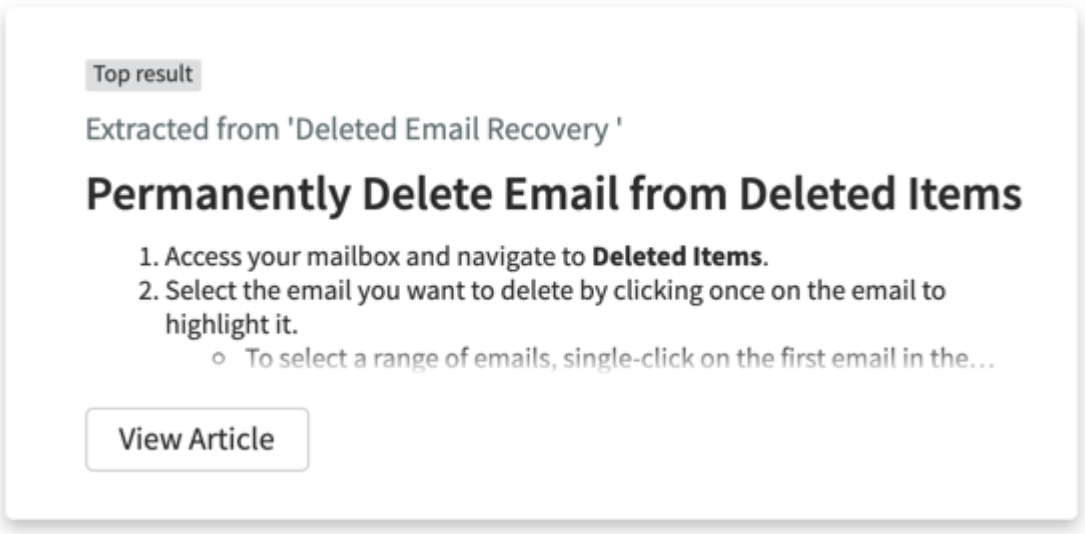
サービスポータル で AI 検索 を有効にすると、ポータル検索エンジンは、ロール、場所、部門、資産、検索履歴などユーザーに関する情報を取得して、関連性がありパーソナライズされた検索結果を返します。

また、AI 検索 にはユーザーが検索結果リストからアクションを直接実行できるようにする Genius 結果も含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

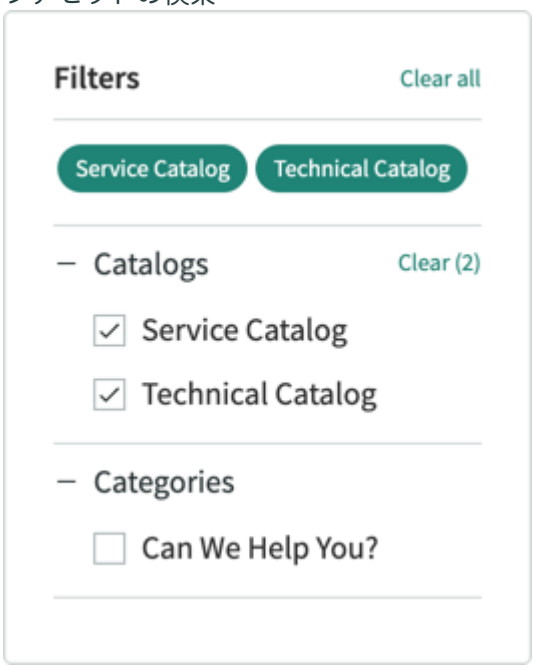
Genius 結果



インテリジェントな検索の絞り込み

ポータルユーザーは動的/静的フィルターを使用して、検索結果を絞り込むことができます。たとえば、ユーザーが `Mac` を検索する場合は、ファセットを使用してハードウェアプロファイルやユーザープロファイルで検索結果をフィルタリングできます。

ファセットの検索



タブフィルター

ファセットとタブの使用に関する詳細については、「ファセット検索ウィジェット」を参照してください。

AI 検索機能の詳細については、「AI 検索の詳細」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクティベーション情報

AI 検索 はデフォルトで有効な Now Platform 機能です。

AI 検索 は、 サービスポータル ですべての新規および zBoot ユーザーに対してデフォルトで有効になっています。

既存の顧客として Yokohama にアップグレードしている場合、AI 検索 は サービスポータル でデフォルトで無効になっています。ポータルレコードを更新すると、有効にできます。詳細については、「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

注: システムアップグレード前にクローンまたはカスタマイズした検索ウィジェットは、AI 検索 と互換性がない場合があります。検索ウィジェットインスタンスを再分類する修正スクリプトを実行することにより、この問題を解決できます。詳細については、「クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットの再分類」を参照してください。

サービスポータル の **AI** 検索 の構成

次を定義することで サービスポータル の AI 検索 を構成します。

Search アプリケーションの構成

検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、検索エクスペリエンス設定を定義します。検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。

検索結果構成

検索結果の表示方法を定義します。検索結果構成の定義の詳細については、「複合データセットの定義」を参照してください。

ポータルレコードを更新することで、ポータルで使用する Search アプリケーション構成や検索結果構成を変更できます。詳細については、「サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成」を参照してください。

特定の検索ウィジェットに別の Search アプリケーション構成または検索結果構成を使用するには、ウィジェットインスタンスオプションを更新します。AI 検索 は次のウィジェットで使用されます。

- ホームページ検索ウィジェット
- 先行入力検索ウィジェット
- ファセット検索ウィジェット
- カタログホームページ検索ウィジェット
- ナレッジのブレッドクラムウィジェット

選択したデータソースの適切なポータルページに移動して表示するように検索結果ペイロードを構成するには、AI Search 結果アクションを定義します。詳細については、「AI Search 結果アクションの定義」を参照してください。

エンティティビューアクションマッピング (EVAM) アクションを定義することで、Genius 結果のアクションボタンを構成できます。詳細については、「 EVAM アクションの定義」を参照してください。

関連する CSS 変数を更新することで、サービスポータル の AI 検索 エクスペリエンスの外観と操作感をカスタマイズできます。これらの変数の詳細については、「サービスポータル の AI 検索 のテーマ作成」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ブラウザーサポート

サービスポータル で AI 検索 を有効にして、Google Chrome、Mozilla Firefox、Microsoft Edge (Chromium)、または Apple Safari などの最新ブラウザーでログインする必要があります。

サービスポータル での **AI** 検索 の有効化と構成

ポータルで AI 検索 エクスペリエンスを有効にして定義します。

始める前に

AI 検索は、 サービスポータル、 従業員センター (ESC)、消費者サービスポータル、ビジネスポータル、カスタマーサービスポータルでのみサポートされています。AI Search 機能を実装するには、カスタムポータルをこれらのポータルのいずれかのベースラインから構築する必要があります。*glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list* プロパティには、サポートされているベースラインポータルのリストが含まれています。

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

AI 検索 は、 サービスポータル ですべての新規および zBoot ユーザーに対してデフォルトで有効になっています。

既存の顧客として Yokohama にアップグレードしている場合、AI 検索 は サービスポータル でデフォルトで無効になっています。ポータルレコードを更新すると、有効にできます。

AI 検索 を無効のままにすると、ポータルでは従来の検索エクスペリエンスが使用されます。

手順

1. 次のように移動する。 サービスポータル > ポータル をクリックし、ポータルレコードを開きます。
2. フォームで **[AI** 検索の有効化] を選択します。
3. **[Search** アプリケーション] フィールドで、ポータルに使用する Search アプリケーションの構成を選択します。Search

   検索アプリケーション構成では、検索エンジン、検索結果の制限、提案の制限など、検索エクスペリエンス設定を定義します。デフォルトでは検索アプリケーション構成が選択されていますが、必要に応じて別の構成を選択できます。

   検索アプリケーション構成の定義の詳細については、「検索アプリケーション構成の定義」を参照してください。

4. [検索結果構成] フィールドで、ポータルで有効化する検索結果の構成を選択します。

   検索結果構成では、検索結果の表示方法を定義します。デフォルトでは検索結果構成が選択されていますが、必要に応じて別の構成を選択できます。

   検索結果構成の定義の詳細については、「EVAM 定義の作成」を参照してください。

5. [更新] を選択します。

タスクの結果

AI 検索 はポータル全体で有効になっています。従業員または顧客は、次回ログイン時に AI 検索 を使用できます。

[検索ソース] 関連リストはポータルレコードには表示されません。ここで、AI 検索 アプリケーションで検索ソースを定義します。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ナレッジ記事に AI 検索 を使用するには、デフォルトの ナレッジベース 検索ソースをそのまま使用するか、カスタム検索ソースを選択します。

注: ナレッジ記事に AI 検索 を使用することで問題が発生している場合は、関連する検索プロファイルがナレッジベースの検索ソースにリンクされていることを確認してください。詳細については、「検索ソースを検索プロファイルにリンクする」を参照してください。

次のタスク

システムアップグレード前にクローンまたはカスタマイズした検索ウィジェットは、AI 検索 と互換性がない場合があります。検索ウィジェットインスタンスを再分類する修正スクリプトを実行することにより、この問題を解決できます。詳細については、「クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットの再分類」を参照してください。

クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットの再分類

システムアップグレード前にクローンまたはカスタマイズした検索ウィジェットは、AI 検索 と互換性がない場合があります。検索ウィジェットインスタンスを再分類する修正スクリプトを実行することにより、この問題を解決できます。

始める前に

1. サービスポータル での AI 検索 の有効化と構成
2. ポータルアナライザーを実行して、すべてのクローン済みまたはカスタマイズ済みの検索ウィジェットを特定します。詳細については、「ページあたりのウィジェットのリストを取得」を参照してください。
3. クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットごとに、ウィジェットに関連付けられている各ウィジェットインスタンスの sys_id 値をコピーします。
4. クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットごとに、ウィジェットとそれに対応するウィジェットインスタンスにベースシステム検索ウィジェットの最新の AI 検索 コードがあることを確認します。

警告: すべてのクローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットを更新した後にのみ、修正スクリプトを実行してください。最初にウィジェットコードを更新せずに修正スクリプトを実行すると、ウィジェットは後で AI 検索 コードを取り込むことができなくなります。

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスポータル で AI 検索 を使用できない場合は、クローン済みまたはカスタマイズ済み検索ウィジェットを再分類する必要がある可能性があります。検索ウィジェットの再分類修正スクリプトを実行すると、ウィジェットインスタンスが *sp_instance_ais* クラスに再分類されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > 修正スクリプト.
2. リストで [検索ウィジェットの再分類 **(Reclassifying Search widgets)]** という名前のレコードを見つけて開きます。
3. フォームで、スクリプトを更新して再分類するウィジェットインスタンスを定義します。
   各検索ウィジェットインスタンスの sys_id 値をアレイに貼り付けます。たとえば、sys_id 値を次のように入力します。

```
var instances = ["sys_id_1", "sys_id_2"];
```

4. フォームを保存します。
5. [修正スクリプトの実行] を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

AI Search 結果アクションの定義

検索結果のリストから結果が選択されたときに開くポータルページを構成します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

この構成は、Genius 結果または検索結果カードの UXF クライアントアクションのボタンに必要です。

注: アクションがサーバースクリプトとして実装されている場合、スクリプトは検索ウィジェットによって実行されます。サーバースクリプトで定義された通知メッセージが表示されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **AI** 検索 > 検索結果アクション [新規] を選択します。
2. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
簡単な説明	検索結果アクションの固有の説明。
サービスポータル	検索結果アクションが表示されるポータル。空白のままにすると、検索結果アクションがすべてのアクティブなポータルに表示されます。
AI Search ソース	ポータルユーザーが検索できるコンテンツ (インスタンス内のテーブルや外部データソースを含む)。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。
アクション名	アクションのアサインの名前。ポータルで検索結果を選択するためのナビゲーションアクションのみがサポートされています。
アプリケーション	検索結果アクションのアプリケーションスコープ。
有効	検索結果アクションを有効にするオプション。
順番	検索結果アクションが同じ構成の他のアクションを引き継ぐ優先度。あるアクションの優先度を高くするには、低い数値を入力します。 2 つのアクションが同じ順番である場合は、古い方のアクションが優先されます。
Portal Page (ポータルページ)	検索結果のリストから検索ソースからの結果が選択されたときに開くページ。
ペイロードクエリパラメーター	URL に適用するクエリーパラメーター。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦ 最初のドロップダウンで、選択した アクション名に対応するペイロードフィールドを選択します。 注: ペイロードフィールドを見つけるには、[アクション名] フィールドで参照されているレコードを開きます。次に、[アクションのアサイン] レコードで、[クライアントアクションを指定] フィールドで参照されるレコードを開きます。アクションペイロード定義レコードの [ペイロード] フィールドには、使用するフィールドを指定します。 ◦ 次のフィールドに、URL で使用するクエリパラメーターを入力します。
追加のクエリパラメーター	ペイロードクエリーパラメーターに加えて使用するカスタムクエリーパラメーター。たとえば、`view=sp` をクエリーパラメーターとして追加するには、[名前] フィールドと [値] フィールドにそれぞれ `view` と `sp` を入力します。

3. [送信] を選択します。

サービスポータル の AI 検索 用のテーマを上書きする CSS インクルードを作成

サービスポータル の AI 検索 用のテーマを上書きして、会社のブランディングに準拠します。

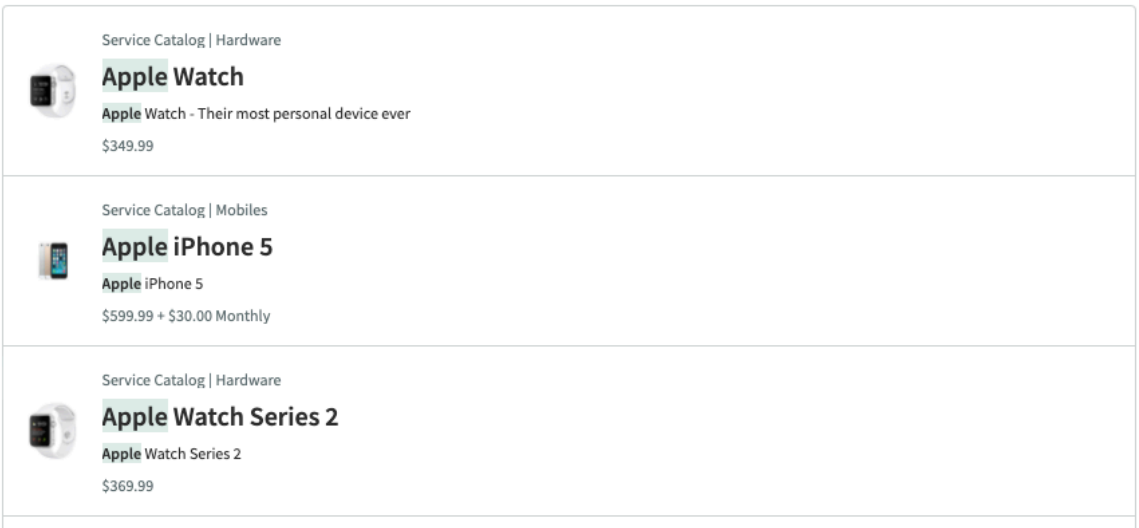
始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

サービスポータルのAI 検索のスタイリング機能の例として、この手順では、検索結果コンテナと検索フィルターの周囲の境界線を削除し、ヒットハイライトの色を変更します。追加の CSS 変数を使用して、他のいくつかの機能をスタイル設定できます。これらの変数の詳細については、「サービスポータル の AI 検索 のテーマ作成」を参照してください。

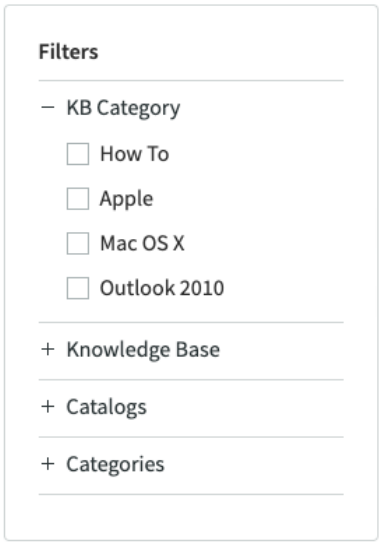
検索結果コンテナー：検索で取得した各アイテムの境界線を削除します。



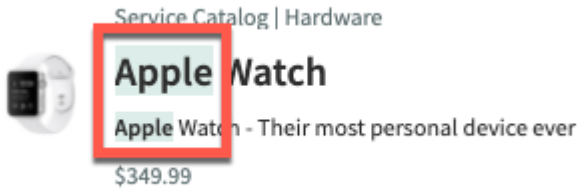
検索フィルター：検索フィルターの境界線を削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ヒットハイライト色：検索したテキストで検索ヒットを表示する色を変更します。



手順

1. スタイルシートレコードを作成します。

   a. フィルターナビゲーターに「`sp_css.do`」と入力します。

   b. フォームのフィールドに入力します。

スタイルシートフォーム

フィールド	説明
名前	スタイルシートの一意の名前。たとえば、sp_ais.css。

CSS	CSS スクリプトのスクリプトフィールド。このスクリプトを入力し、変数をカスタマイズします。
	
	▪ 検索結果コンテナーの境界を削除するには、このスクリプトを貼り付けて、必要に応じてカスタマイズします。
	`sn-search-results-container {`
	`--now-container--border-width: 0px !important;`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明

	--mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important;
	
	--mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important;
	}
	
	• 検索フィルターの境界を削除するには、このスクリプトを貼り付けて、必要に応じてカスタマイズします。
	sn-search-facets {
	
	--now-color--divider-tertiary: 0px !important;
	}
	
	• ヒットハイライトの色を変更するには、スクリプトに目的の rgb 色を入力します。
	sn-search-results-container, sn-search-combobox {
	--now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important;
	}
	
	スクリプトは次のようになり、完了時にカスタマイズされます。
	sn-search-results-container {
	--now-container--border-width: 0px !important;
	--mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important;
	--mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important;
	}
	
	sn-search-facets {
	--now-color--divider-tertiary: 0px !important;
	}
	
	sn-search-results-container, sn-search-combobox {
	--now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important;
	}

アプリケーション	このスタイルシートに適用されるアプリケーション 。グローバルとは、スタイルシートが

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	すべてのアプリケーションに適用されることを意味します。

c. [送信] を選択します。

2. CSS インクルードレコードを作成します。

a. フィルターナビゲーターに「`sp_css_include.do`」と入力します。

b. フォームのフィールドに入力します。

CSS インクルードフォーム

フィールド	説明
名前	CSS インクルードレコードの一意の名前。
ソース	CSS インクルードのソース。スタイルシートを選択します。
スタイル シート	この CSS インクルードフォームに組み込むスタイルシート。手順 1 で作成したスタイルシートを選択します。
アプリケーション	この CSS インクルードレコードが適用されるアプリケーション。グローバルとは、CSS インクルードがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
遅延ロード	CSS インクルードを非同期にロードしてページのロード時間を短縮するオプション。このオプションはテーマのすべての CSS インクルードに対して同じ値に設定する必要があります。テーマに関連付けられた一部の CSS インクルードに対してのみ非同期ロードを有効にすることはお勧めしません。 **注:** スタイル設定されていないコンテンツが点滅しているポータルで [遅延ロード] を有効にすることはお勧めしません。 [遅延ロード] が有効になっている CSS インクルードは、テーマレコードの [遅延ロード **CSS** インクルード] 関連リストに一覧表示されます。

3. CSS 上書きをスタイルシートフォームに入力し、UI に適用されるテーマを上書きします。

a. フィルターナビゲーターに「`m2m_sp_theme_css_include`」と入力します。

b. フォームのフィールドに入力します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

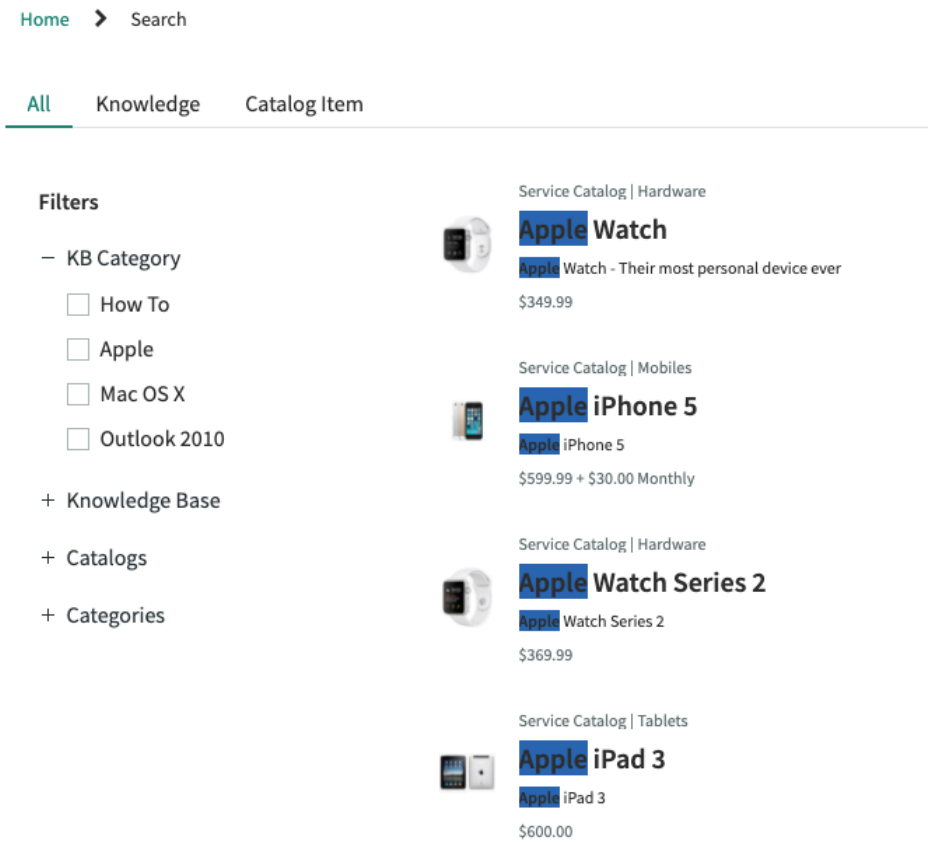
自動翻訳

スタイルシートフォーム

フィールド	説明
順番	他のスタイルシートに対してこのスタイルシートの組み込みを優先する整数。数字が小さいほど、リスト内の順序が高くなります。一般的には、これらの数字を 100、200、300、400 などのように数百にし、将来既存のアイコンの間に新しいアイコンを配置できるようにします。
CSS インクルード	前の手順で作成した上書きを含む CSS インクルード。
アプリケーション	このスタイルシートに適用されるアプリケーション 。グローバルとは、スタイルシートがすべてのアプリケーションに適用されることを意味します。
テーマ	上書きする UI に適用されるテーマ。

c. [送信] を選択します。

タスクの結果
検索結果コンテナー周囲の境界および検索フィルターが削除され、ヒットハイライトの色にカスタム色が表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル の AI 検索 のテーマ作成

関連する CSS 変数を更新することで、サービスポータル の AI 検索 エクスペリエンスの外観と操作感をカスタマイズできます。

次の CSS 変数は、サービスポータル の AI 検索 機能のルックアンドフィールを制御します。AI 検索機能の詳細については、「AI 検索の使用」を参照してください。

これらの変数は、テーマ [sp_theme] レコードの **[CSS 変数]** フィールドで編集できます。ポータルのテーマに関連付けられた CSS インクルードを使用してこれらの変数を構成することもできます。詳細は、以下のトピックを参照してください。

- ポータル テーマを作成する
- サービスポータル の AI 検索 用のテーマを上書きする CSS インクルードを作成

変数	デフォルト値	説明
$now-sp-font-family-sans-serif	「SourceSansPro」、Helvetica、Arial、sans-serif	すべてのテキストのフォントファミリ。
$now-sp-color--text-primary	`$gray-dark`	選択されていないタブの色、Genius 結果ボタンのテキスト、ヒットテキストの色、結果アイコン、および検索バーのドロップダウンリストアイテムのテキストとアイコンの色。
$now-sp-display-type--secondary--color	`$gray-dark`	検索結果のタイトルテキストの色。
$now-sp-display-type--tertiary--color	`$gray-dark`	検索結果のテキストスニペットの色。
$now-sp-color--neutral-12	`$gray-dark`	モバイルビューのファセットの拡張アイコン色 (二重山かっこ)。
$now-sp-global-border-radius	`4px`	検索結果カードではなくコンテンツペインに影響する、丸みを帯びた検索結果の角。この変数は、Genius 結果、Genius 結果のボタン、検索バーアイコンにカーソルを合わせたときの背景のハイライトにも影響します。この変数は、ファセットには影響しません。
$now-sp-color--focus-ring	`$brand-primary`	タブのフォーカス色。
$now-sp-tabs--selected--color	`$brand-primary`	選択したタブのテキストの色。カーソルを合わせた場合には含まれません。
$now-sp-tabs--color--hover	`$brand-primary`	カーソルを合わせた時のすべてのタブのテキストの色。
$now-sp-tabs--border-color	`$sp-b-border-color`	タブの下線の色。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	デフォルト値	説明
$now-sp-tabs--selected--background-color	`$brand-primary`	選択したタブの下線の色。
$now-sp-heading--title-primary--color	`$gray-dark`	カラーフィルターラベル。
$now-sp-checkbox-label--color	`$gray-dark`	フィルターアイテム (チェックボックスラベル) の色。
$now-sp-button--primary--bare--color	`$link-color`	ファセットフィルターの [すべてクリア] および [リンクの色をクリア]。
$now-sp-button--primary--bare--color--active	`$link-color`	クリック時にファセットフィルターの [すべてクリア] および [リンクの色をクリア] をクリックします。
$now-sp-button--primary--bare--color--hover	`$link-hover-color`	#ホバー時のファセットフィルターの [すべてクリア] および [リンクの色をクリア]。
$now-sp-pill--selected--background-color	`$brand-primary`	選択したフィルターピルの背景。
$now-sp-pill--selected--border-color	`$brand-primary`	選択したフィルターピルの境界の色。
$now-sp-button--secondary--background-color	`$btn-default-bg`	Genius 結果ボタンの背景。
$now-sp-button--secondary--color	`$btn-default-color`	Genius 結果ボタンのテキストの色。
$now-sp-button--secondary--border-color	`$btn-default-border`	Genius 結果ボタンの境界の色。
$now-sp-button--secondary--background-color--hover	`darken($btn-default-bg, 10%)`	カーソルを合わせた時の Genius 結果ボタンの背景の色。
$now-sp-button--secondary--color--hover	`$btn-default-color`	カーソルを合わせた時の Genius 結果ボタンのテキストの色。
$now-sp-button--secondary--border-color--hover	`darken($btn-default-border, 12%)`	カーソルを合わせた時の Genius 結果ボタンの境界。
$now-sp-button--secondary--background-color--active	`darken($btn-default-bg, 10%)`	クリック時の Genius 結果ボタンの背景。
$now-sp-button--secondary--color--active	`$btn-default-color`	クリック時の Genius 結果ボタンのテキストの色。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	デフォルト値	説明
$now-sp-button--secondary--border-color--active	`darken($btn-default-border, 12%)`	クリック時の Genius 結果ボタンの境界の色。
$now-sp-highlighted-value--tertiary--color	`$gray-dark`	Genius 結果の上位結果タグのテキストの色。
$now-sp-button--border-radius	`$now-sp-global-border-radius`	ボタンと検索バットボタンの半径を区別します。
$now-sp-container--border-radius	`$now-sp-global-border-radius`	検索結果カード、Genius 結果カード、および検索結果コンテナーの境界半径。個々の結果の境界には影響しません。
$now-sp-button--primary-negative--background-color	`$btn-primary-bg`	EVAM アクション確認モーダルの Genius ボタンの背景色。
$now-sp-button--primary-negative--border-color	`$btn-primary-border`	EVAM アクション確認モーダルの Genius ボタンの境界の色。
$now-sp-button--primary-negative--background-color--hover	`darken($btn-primary-bg, 10%)`	EVAM アクション確認モーダルのカーソルを合わせた時の Genius ボタンの背景の色。
$now-sp-button--primary-negative--border-color--hover	`darken($btn-primary-border, 12%)`	確認の内側にカーソルを合わせた時の Genius ボタンの境界の色。
$now-sp-button--primary-negative--background-color--active	`darken($btn-primary-bg, 10%)`	確認モーダルの内側をクリックした時の Genius ボタンの背景の色。
$now-sp-button--primary-negative--border-color--active	`darken($btn-primary-border, 12%)`	確認モーダルの内側をクリックした時の Genius ボタンの境界の色。
$now-sp-button--primary--background-color	`$btn-primary-bg`	選択したフィルター (ピル) の背景の色。
$now-sp-button--primary--border-color	`$btn-primary-border`	選択したフィルター (ピル) の境界の色。
$now-sp-button--primary--color	`$btn-primary-color`	選択したフィルター (ピル) の色。
$now-sp-button--primary--background-color--hover	`darken($btn-primary-bg, 10%)`	選択したフィルター (ピル) のカーソルを合わせた時の背景の色。
$now-sp-button--primary--border-color--hover	`darken($btn-primary-border, 12%)`	選択したフィルター (ピル) のカーソルを合わせた時の境界の色。
$now-sp-button--primary--background-color--active	`darken($btn-primary-bg, 10%)`	選択したフィルター (ピル) のクリック時の背景の色。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

変数	デフォルト値	説明
$now-sp-button--primary--border-color--active	`darken($btn-primary-border, 12%)`	選択したフィルター (ピル) のクリック時の境界の色。
$now-sp-rem-factor	`5`	*--classicsponlydonotuse--rem-multily* と同じ変数。 注: この変数を使用することはお勧めしません。

での **Zing** 検索 サービスポータル

サービスポータル 検索は、 ServiceNow Zing テキストインデックス作成および検索エンジンをサポートしています。Zing を使用すると、テーブルごとにレコードデータのインデックス作成と検索が可能で、すべて ServiceNow コードで作成され、リレーショナルモデル内に実装されます。

サービスポータルからデータを検索可能にするには、ServiceNowインスタンス内の単一のテーブル、複数のServiceNowテーブル、または外部サイトからデータをフェッチする検索ソースを作成します。

検索ソース

検索ソースは、検索可能なデータの動作とソースを記述するレコードです。検索ソースは以下を定義します。

- 検索データの取得元。
- 検索の提案がユーザーの入力に基づいて検索フィールドに入力できるかどうか。
- 検索結果ページに検索エントリを表示する方法。

検索ソースには、シンプルな構成と詳細な構成があります。

シンプル

ServiceNow インスタンス内に検索可能なデータのソースとしてテーブルを定義します。詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してください。

シンプルな検索ソースを作成する際に、サービスポータル はインスタンスで構成された検索エンジン設定を使用します。詳細については、「 Zing テキストインデックス作成と検索エンジン 」を参照してください。

詳細

データを返すためのデータ フェッチ スクリプトを定義します。データ フェッチ スクリプトはサーバー上で実行され、結果配列を検索ウィジェットに返します。この方法はより複雑ですが、検索の実行方法を完全に強化します。単一のテーブルを ServiceNow 内で照会することに限定されず、複数のテーブルから、または Web 上の任意の場所からデータをフェッチするスクリプトを定義することができます。詳細については、「チュートリアル：外部ナレッジベースの検索ソースを設定する 」を参照してください。

注: ServiceNow 以外のサイトからデータをクエリする詳細検索ソースに統合されている検索ファセットは、期待どおりに動作しないことがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テキストインデックスグループ

テキストインデックスグループはユーザーに検索結果を表示する方法。たとえば、複数のソースからの検索結果を組み合わせたり、特定のフィールドの重み付けを設定したりできます。 テキストインデックスグループは Now Platform の機能です。詳細については、「インデックス作成と検索用の複数のテーブルの構成」を参照してください。を定義します。

ポータルをテキストインデックスグループに関連付けて共通の検索ルールを作成し、グループ内のすべての検索ソースからの検索結果をまとめます。カスタムの検索ソースまたはポータルがある場合は、ベースシステム **portal_index_group** のテキストインデックスグループを使用するか、独自のテキストインデックスグループを作成するかを検討してください。ベースシステムのテキストインデックスグループには、カタログアイテムおよび、ナレッジのテーブルがあります。ユーザーが サービスポータル でアイテムを検索すると、これらのテーブルを組み合わせて結果が表示されます。 ポータルにインデックスグループを追加するには「ポータルへのテキストインデックスグループの追加」を参照してください。

注: テキストインデックスグループは、外部検索ソースをサポートしていません。

検索提案と先行入力検索

検索の提案は、サービスポータル では先行入力検索の後継機能です。この動作を変更するには、*glide.service_portal.search_as_you_type_behavior* システムプロパティを更新します。 詳細については、「 検索候補の有効化と無効化」を参照してください。 サービスポータル検索ウィジェットは、有効にした機能を自動的に使用します。

ファセット検索

エンドユーザーが検索結果をフィルタリングして、より意味のある結果セットを得ることができます。 ファセットは、以下に基づいて結果を返すことができます。

- アクティブまたは作成者などのテーブル内のフィールド。
- **[Updated][After][Last week]** などのクエリ条件。

注: インデックス化されたフィールドに対してのみ検索ファセットを設定します。インデックス化されていないフィールドは、結果を返すのに時間がかかり、高速検索のために最適化されていません。詳細：インデックス作成と検索のためのテーブルの構成 .

検索ファセットは、sp_search ページの [ファセット検索] ウィジェットに表示されます。 新しいインスタンスでは、検索ファセットはデフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードする場合は、ページルートマップ [sp_page_route_map] テーブルのレコードをアクティブ化して検索ファセットをアクティブ化します。「検索ファセットの有効化」を参照してください。

シンプル

エンドユーザーは、シンプルな検索ソースの検索結果を絞り込むことができます。フィールド値またはクエリ条件に基づいて結果を返すテーブル検索ソースのファセットを作成できます。「シンプルな検索ソースにファセットを追加する」を参照してください。

詳細

検索ソース レコードでファセット生成スクリプトを使用して詳細な検索ソースのファセットを定義します。ファセット API を使用してファセットを作成し、ServiceNow ファセット アイテムまたはマッピングされたクエリをファセットに割り当てます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

API	使用
SPScriptedFacetService - スコープ指定	単一または複数の選択ファセットを作成します。
SPScriptedFacet - スコープ指定	ファセットのアイテム、フィルタ、またはマッピングされたクエリを定義します。

検索ソースを定義する

インスタンス テーブルからデータを照会するための基本検索ソースを構成するか、複数のテーブルやデータ ソース間でデータを照会するための高度なデータ フェッチ スクリプトを構成するか、または Web 上の任意の場所からデータを取得します。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. プラットフォーム UI で、次の場所に移動します: サービスポータル > ポータル をクリックし、検索ソースを追加するポータルを選択します。
2. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックして検索ソースを追加します。
3. [検索ソース] フォームでフィールドを定義します。

[検索ソース] フォーム

フィールド	説明
名前	検索カテゴリの表示値です。
ID	レコード ID です。値は一意でなければならず、スペースや特殊文字は含めることはできません。
アプリケーション	検索ソースの範囲です。
ロール	サービス ポータル ユーザー基準サポートのプラグインが有効になっていない場合は、この検索ソースにアクセスするためのユーザー ロールを定義します。
検索ページ テンプレート	検索結果を表示する HTML テンプレートです。基本検索ソースを定義する場合は、デフォルトのテンプレートを変更する必要はありません。 変更されたテンプレートの例については、「チュートリアル：外部ナレッジベースの検索ソースを設定する」を参照してください。

4. [データ ソース] タブのフィールドに入力します。

フィールド	説明
スクリプト化済みソース	高度なデータ フェッチ スクリプトを追加します。インスタンス テーブルをデータ ソースとして構成する場合は、このオプションを選択しないでください。
データ フェッチ スクリプト	データを取得するためのエンドポイントと API コールを定義するスクリプトです。このフィールドは、[スクリプト化済みソース] が選択された場合にのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

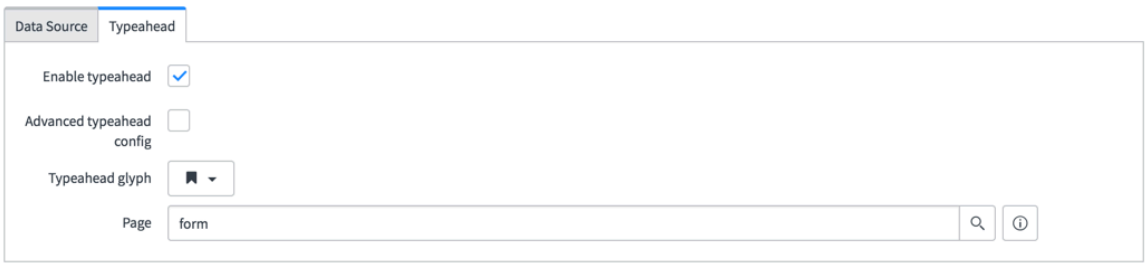
フィールド	説明
	データ フェッチ スクリプトの例については、「チュートリアル：外部ナレッジベースの検索ソースを設定する」を参照してください。 注: ファセット生成スクリプトを定義する場合は、ファセットオブジェクトをデータフェッチスクリプトに挿入し、スクリプトを更新して各ファセットアイテムのデータを生成します。例については、ナレッジベースとサービスカタログの検索ソースを参照してください。 ServiceNow 以外のサイトからデータをクエリする詳細検索ソースに統合されている検索ファセットは、期待どおりに動作しないことがあります。
ファセット生成スクリプト	スクリプト化された検索ソースの検索ファセットを定義するスクリプトです。エンドユーザーが検索結果をフィルタリングして、より意味のある結果セットを得ることができます。 このフィールドは、[スクリプト化済みソース] が選択された場合にのみ表示されます。 注: ファセット生成スクリプトを定義する場合は、ファセットオブジェクトをデータフェッチスクリプトに挿入し、スクリプトを更新して各ファセットアイテムのデータを生成します。例については、ナレッジベースとサービスカタログの検索ソースを参照してください。 ServiceNow 以外のサイトからデータをクエリする詳細検索ソースに統合されている検索ファセットは、期待どおりに動作しないことがあります。
テーブル	リストから結果を描画するテーブルを選択します。プラットフォーム内の任意のテーブルを選択できます。例、ユーザー [sys_user] またはナレッジ [kb_knowledge] 。 注: インデックス付きテーブルのみが検索結果を返します。詳細：インデックス作成と検索のためのテーブルの構成
条件	定義された条件に基づいて結果をフィルタリングします。例、Active is True。
プライマリ表示フィールド	検索結果ページに表示するフィールドを選択します。例、名前。
表示フィールド	検索結果ページに表示する追加フィールドを選択します。例、ユーザー ID、メール、および市区町村。
結果をページネーション	検索結果をページネーションします。デフォルトでは true です。 [スクリプト化済みソース] が選択されている場合、値は false に更新されます。スクリプト化された検索ソースのページネーションを有効にするには、「検索ソース結果をページネーション」を参照してください。 検索ページ ウィジェットまたはファセット検索ウィジェット インスタンス オプションで、検索ソースのクエリごとの結果の最大数を定義します。

5. ユーザー入力に基づいて検索フィールドに検索結果を入力できるようにする先行入力設定を構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
先行入力の有効化	先行入力機能を許可します。先行入力を検索ソースに統合しない場合は、チェックボックスをオフにします。
先行入力詳細設定	必要に応じて、高度な先行入力スクリプトを追加して、検索結果の表示方法を構成します。詳細については、「高度な先行入力テンプレートを作成する」を参照してください。
先行入力グリフ	各先行入力結果の横にアイコンを追加します。
ページ	選択した結果を表示するサービス ポータル ページを定義します。たとえば、フォームが選択された場合、選択された先行入力結果がフォームで開きます。



6. [送信] をクリックします。

次のタスク
エンド ユーザーが検索結果を絞り込めるようにするには、シンプルな検索ソースにファセットを追加する 。

検索ソース結果をページネーション

検索ソースが一度に表示する結果の数を制限して、パフォーマンスを向上させます。エンドユーザーは、必要に応じてさらに多くの結果を読み込むことができます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
シンプルな検索ソースにページネーションを追加する場合は、検索ソース レコードの [結果をページネーション] を true に設定します。ただし、詳細な検索ソースにページネーションを追加する場合は、結果の複数のページを処理するためにデータ フェッチ スクリプトも変更する必要があります。ユーザーがさらに検索結果をロードすると、検索ソースはデータ フェッチ スクリプトを再実行します。

> **注:** 高度なファセットを使用して検索ソースをページネーションする場合は、各ページの結果に基づいてファセットをロードするようにファセット生成スクリプトを変更しないでください。ファセットを使用すると、エンド ユーザーはページ固有の結果ではなく、結果セット全体の結果をフィルタリングできます。

手順

1. プラットフォーム UI で、次の場所に移動します: サービスポータル > 検索ソース.
2. 検索ソースを開いてページネーションを追加します。
3. [データソース] タブで、[結果をページネーション **(Paginate results)]** を true に設定します。
   このフィールドを有効にすると、[結果をさらにロード] ボタンが検索結果ページに追加されます。
   このフラグにより、シンプルな検索ソースのページネーションが自動的に有効になります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

4. オプション: 検索ソースが詳細な場合は、複数の検索結果ページを処理するようにデータ フェッチ スクリプトを変更します。
検索ソースのスコープに応じて、次の GlideRecord API のいずれかを使用してデータ フェッチ スクリプトを更新します。

スコープ	手法
グローバル	GlideRecord の setLocation() - グローバル
スコープ対象のアプリケーション	GlideRecord の chooseWindow() - スコープ指定

次に、インシデント テーブルを照会して結果をページネーションするグローバル検索ソースのデータ フェッチ スクリプトの例を示します。

```
// queryLocation is a special value injected into the script,
// which holds the query_location property of the last item
// in the previously fetched result set
(function(query, queryLocation, count) {
 var results = [];
 var now_GR = new GlideRecord("incident");
 gr.addQuery("123TEXTQUERY321", query);
 gr.query();
 // Here, we are utilizing queryLocation to implement pagination.
 // In practice, there are many other ways to use the
 // query_location value of the last item in the previous
 // result set to implement pagination. Your implementation
 // will vary by use case.
 gr.setLocation(queryLocation - 1);

 var resultCount = 0;
 while(gr.next() && resultCount < count + 1) {
  results.push({
   label: gr.getDisplayValue(),
   short_description: gr.getValue("short_description"),
   // Here, we are populating the query_location
   // property of each result item. This is how the
   // framework knows what value to pass into the
   // next fetched search result script execution
   query_location: gr.getLocation(),
   primary: gr.getDisplayValue(),
   state: gr.getDisplayValue("state")
  });
  resultCount++;
 }

 if (results.length == 0)
  return results;

 if(results.length > count) {
  results.pop();
 } else {
  // In order to indicate that a result in the result
  // set is the final result (that there are
  // no more results to be fetched), add this property
  // to the final element in your result set.
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

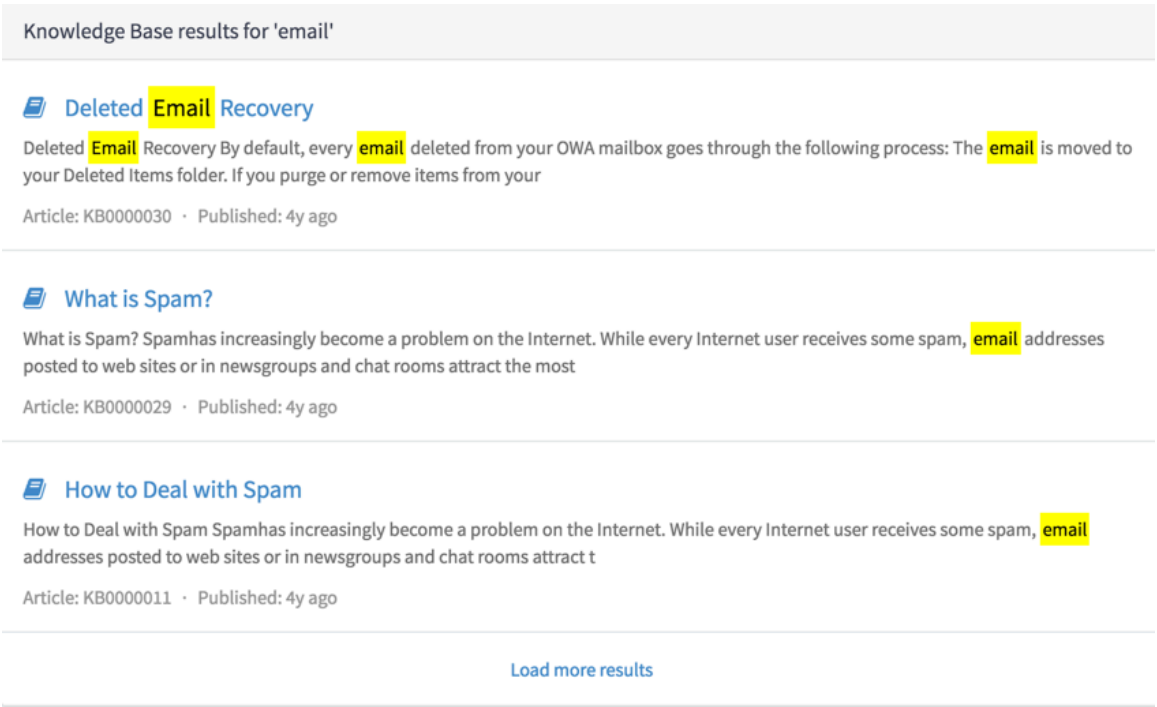
```
  results[results.length - 1].isLastResult = true;
 }
 return results;
})(query, queryLocation, count, facets);
```

追加の例については、ナレッジベースの検索ソースを参照してください。

5. 検索ページ ウィジェットまたはファセット検索ウィジェット インスタンス オプションで、検索ソースのクエリごとの結果の最大数を定義します。

タスクの結果

検索ページは、定義された数の結果のみを一度に返します。ユーザーが [結果をさらにロード] を選択すると、検索ソースがクエリまたはデータ フェッチ スクリプトを再実行します。



高度な先行入力テンプレートを作成する

高度なテンプレートで先行入力結果の表示方法を構成します。

始める前に

注: 検索の提案は、サービスポータル では先行入力検索の後継機能です。この動作を変更するには、*glide.service_portal.search_as_you_type_behavior* システムプロパティを更新します。 詳細については、「 検索候補の有効化と無効化 」を参照してください。 サービスポータル 検索ウィジェットは、有効にした機能を自動的に使用します。

必要なロール：admin

手順

1. 検索ソースを定義する の必須フィールドに入力します。
2. [検索ソース] レコードの [先行入力] タブで、[先行入力詳細設定] チェックボックスをオンにします。
3. [先行入力テンプレート] フィールドに、HTML テンプレートを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

この例では、AngularJS バインディングを使用して、先行入力結果にサービス カタログ イメージを表示します。

```
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc_guide'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-icon fa fa-file-text-o"
 ng-if="match.model.type=='sc_content' && match.model.content_type ==
 'kb'"></i>
<strong ng-if="match.model.type=='sc_content' &&
 match.model.content_type == 'external'">↗</strong>
<span ng-bind-html="match.label | uibTypeaheadHighlight:query"></span>
```

4. [更新] をクリックします。

先行入力結果は、サービス カタログ レコードで定義されたイメージの横に表示されます。

チュートリアル：外部ナレッジベースの検索ソースを設定する

詳細な検索ソースを定義して、インターネット上の任意のソースからデータを返します。検索ソースの機能を理解するには、このチュートリアルに従って外部のナレッジベースの検索ソースを設定します。

始める前に
必要なロール：なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

詳細な検索ソースを作成するには、REST API を介した外部 Web サイトへの認証されたアクセスと AngularJS の基礎知識が必要です。

このタスクについて

この統合では、次のことを行います。

- ServiceNow テーブル API を使用するデータ フェッチ スクリプトを作成して ServiceNowインスタンスからナレッジベースを照会します。
- JSON 応答をデコードし、検索ウィジェットが予期するフィールドを定義します。
- 検索ソースの HTML テンプレートを更新して、外部サイトの検索結果を開きます。

手順

1. プラットフォーム UI で、次の場所に移動します: サービスポータル > ポータル をクリックし、検索ソースを追加するポータルを選択します。
2. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックします。
3. 検索ソースの名前と ID を作成します。
   ID は一意でなければならず、スペースや特殊文字を含めることはできません。
4. [データ ソース] タブで、[スクリプト化済みソース] チェックボックスをオンにします。
5. データ フェッチ スクリプト フィールドにコンテンツを追加します。

   a. インスタンスによって実行される検索機能を定義します。

   Example

   この例では、 レコードレス RESTMessageV2 の例 を使用していますが、必要に応じてこの例を変更して、事前設定された 送信 REST Web サービス を使用するか、より安全な認証プロファイルを作成することができます。

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://myInstance.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" + encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
    var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
        ws.setBasicAuth("search_user", "search");
        ws.setHttpMethod("get");
        ws.setEndpoint(url);

        var jsonOutput = ws.execute();

return results;
})(query);
```

   注: 前の例では、`ws.setBasicAuth` にリモートインスタンスのユーザー名とパスワードが必要です。詳しくは、 RESTMessageV2 - スコープ指定、グローバル を参照してください。

   b. if ステートメントをデータフェッチスクリプトに追加して、返される JSON オブジェクトをデコードし、各結果を繰り返し処理してから期待されるフィールドを設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

最終データ フェッチ スクリプト：

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://<my-instance>.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sys
parm_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" +
encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctex
t";
var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
    ws.setBasicAuth("search_user", "search");
    ws.setHttpMethod("get");
    ws.setEndpoint(url);

    var jsonOutput = ws.execute();
    if (jsonOutput) {
        var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
        results = response.result;
        results.forEach(function(result) {
            result.url =
 "https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=" +
 result.number;
            result.target = "_blank";
            result.primary = result.short_description;
        });
    }

    if (jsonOutput.haveError()){
        gs.addErrorMessage(jsonOutput.getErrorMessage());
    }

return results;
})(query);
```

この例では、結果オブジェクトに次のフィールドが設定されています。

- **url**：ServiceNow インスタンスのレコードを開くのではなく、外部のサイトにリンクする場合は、これによりリンクの移動先が定義されます。
- **target**：リンクのターゲット。ターゲットを `_blank` に設定して結果を新しいタブで開くか、または空白のままにします。
- **primary**：検索結果に表示されるプライマリ フィールド。

6. 検索ページ テンプレートを更新して、外部サイトの検索結果を開きます。

Example

```
<div>
 <a
 href="https://
myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article={{item.number}}"
 target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
    <span ng-bind-html="highlight(item.primary, data.q)"></span>
```

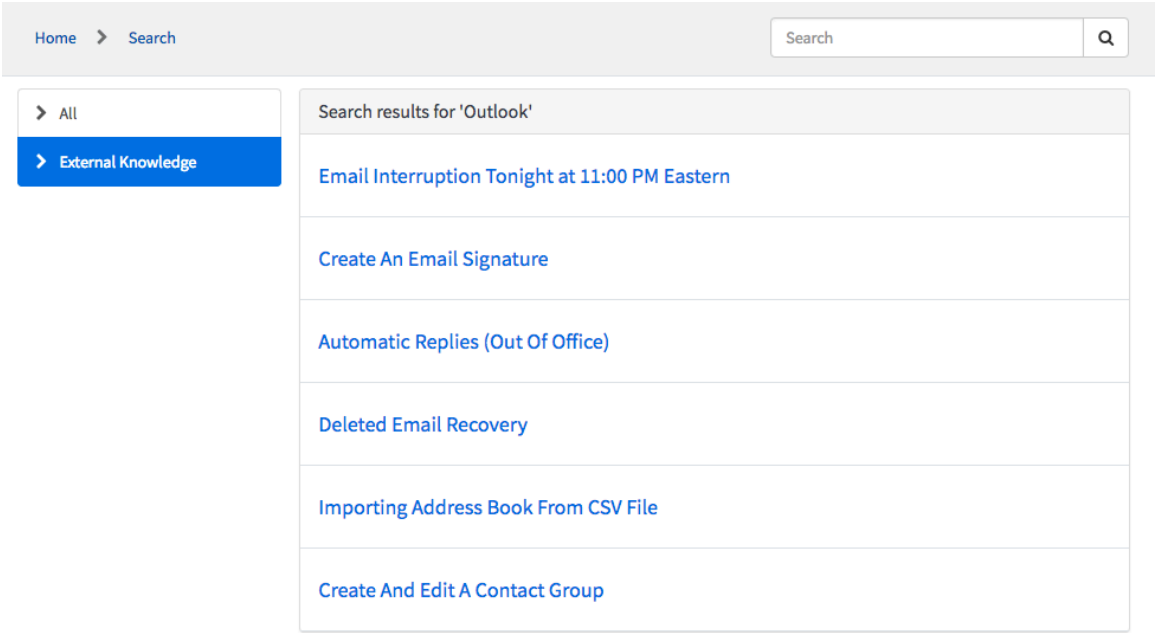
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

```
  </a>
  <span class="text-muted" ng-repeat="f in item.fields | limitTo: 4">
    <span class="m-l-xs m-r-xs" ng-if="!$first"> · </span>
    {{f.label}}: <span ng-bind-html="highlight(f.display_value,
 data.q)"></span>
  </span>
</div>
```

7. [更新] をクリックします。

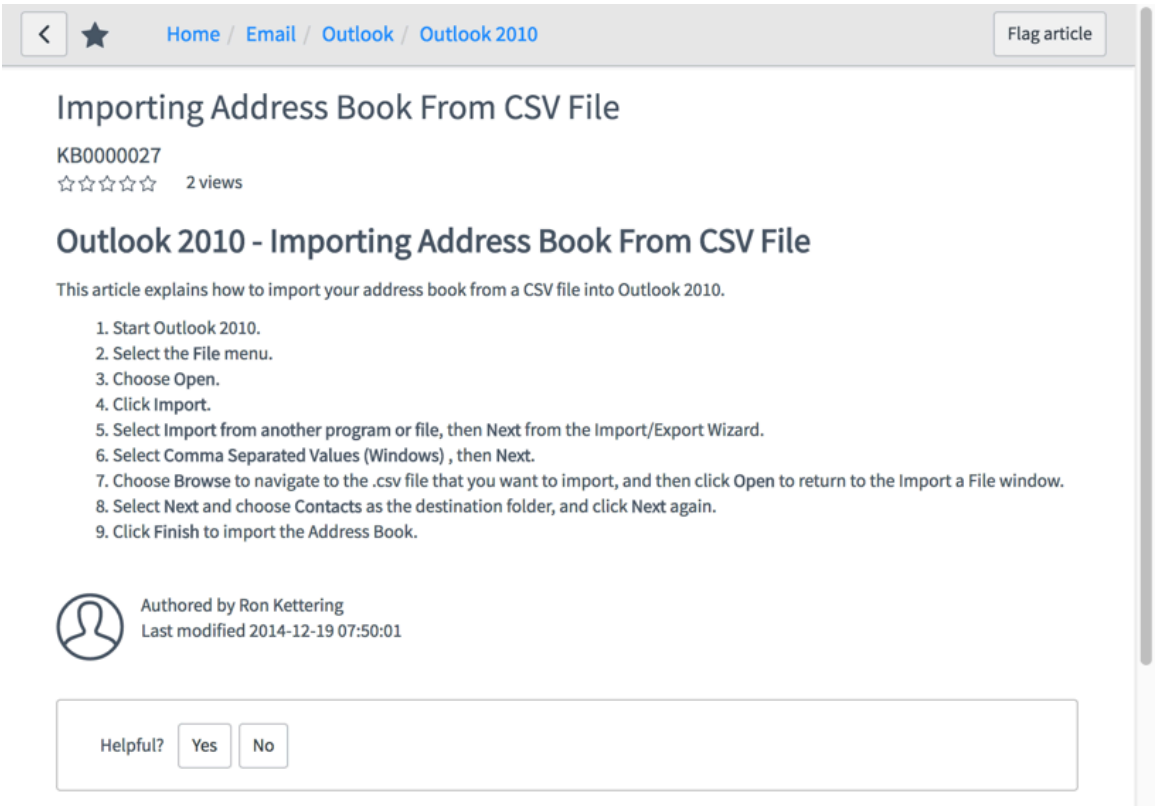
タスクの結果
ポータルで外部検索をテストします。結果は、ステップ 3 で定義された名前フィールド値の下に表示されます。



各検索結果は、検索ページ テンプレートで定義された外部サイトで開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



例：**GitHub** 検索ソースを設定する

外部 Web サイトからデータのクエリを実行する詳細な検索ソースを設定します。

始める前に
必要なロール：なし

詳細な検索ソースを作成するには、外部 Web サイトに対する REST API 経由の認証されたアクセスと AngularJS の基礎知識が必要です。

手順

1. プラットフォーム UI で、次の場所に移動します: サービスポータル > ポータル をクリックし、検索ソースを追加するポータルを選択します。
2. [検索ソース] 関連リストから、[新規] をクリックします。
3. 検索ソースの名前と ID を作成します。
   ID は一意でなければならず、スペースや特殊文字を含めることはできません。
4. [データ ソース] タブで、[スクリプト化済みソース] チェックボックスをオンにします。
5. データ フェッチ スクリプト フィールドにコンテンツを追加します。

Example

GitHub インテグレーションを設定するには：

```
(function(query) {
    var results = [];
    /* Calculate your results here. */
    var url = "https://api.github.com/search/repositories?q=" +
 encodeURI(query);
    var ws = new GlideHTTPRequest(url);
    ws.setBasicAuth("YOUR_USERNAME_HERE", "YOUR_PASSWORD_HERE");
    var jsonOutput = ws.get();
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    if (jsonOutput) {
        var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
        results = response.items;
        results.forEach(function(result) {
            result.url = result.svn_url;
            result.target = "_blank";
            result.primary = result.full_name;
        });
    }

    return results;
})(query);
```

注: 前の例では、`ws.setBasicAuth` に外部リソースのユーザー名とパスワードが必要です。詳細については、「GlideHTTPRequest - グローバル」を参照してください。

6. 検索ページ テンプレートを使用して、検索結果の表示方法をカスタマイズします。

Example

```
<div>
  <div class="pull-right">
    <strong>{{item.language}}</strong>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/stargazers"
 target="_blank" class="m-l-sm"><span class="fa fa-star
 m-r-xs"></span>{{item.stargazers_count}}</a>
    <a ng-href="{{item.svn_url}}/network" target="_blank"
 class="m-l-sm"><span class="fa fa-code-fork
 m-r-xs"></span>{{item.forks}}</a>
  </div>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}" target="_blank" class="h4 text-primary
 m-b-sm block">
    <span ng-bind-html="highlight(item.full_name, data.q)"></span>
  </a>
  <p>{{item.description}}</p>
  <p>Updated <sn-time-ago timestamp="item.updated_at"></sn-time-ago>
 ago</p>
</div>
```

検索ファセットの有効化

新しいインスタンスでは、検索ファセットはデフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードする場合は、ページルートマップ [sp_page_route_map] テーブルのレコードをアクティブ化して検索ファセットをアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

検索ファセットは、sp_search ページの [ファセット検索] ウィジェットに表示されます。 アップグレード後に検索ファセットをアクティブ化するには、ページルートマップレコードをアクティブ化して、検索結果を sp_search ページに表示するようにルーティングします。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページルートマップ.
2. リスト内の [検索] レコードを見つけます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このレコードは、サービスポータル で検索結果を表示するときにユーザーを検索ページから sp_search ページにリダイレクトします。sp_search ページには、デスクトップ環境とモバイル環境の両方で検索ファセットをサポートするファセット検索ウィジェットが含まれています。

3. [アクティブ] フィールドを true に設定します。

タスクの結果

サービスポータル で検索を使用する場合、結果は sp_search ページにレンダリングされます。エンド ユーザーが検索結果をフィルタリングできるように、検索ソースにファセットを追加します。ファセットの詳細については、「シンプルな検索ソースにファセットを追加する」を参照してください。

シンプルな検索ソースにファセットを追加する

エンドユーザーは、シンプルな検索ソースの検索結果を絞り込むことができます。フィールド値またはクエリ条件に基づいて結果を返すテーブル検索ソースのファセットを作成できます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

新しいインスタンスでは、検索ファセットはデフォルトで有効になっています。以前のリリースからアップグレードする場合は、ページルートマップ [sp_page_route_map] テーブルのレコードをアクティブ化して検索ファセットをアクティブ化します。。「検索ファセットの有効化」を参照してください。 ファセット項目とマップされたクエリを 30 個以下のフィルターアイテムで作成します。確認するには、権限の低いユーザーとしてさまざまなキーワードを使用して各検索ソースをテストします。

注: インデックス化されたフィールドに対してのみ検索ファセットを設定します。インデックス化されていないフィールドは、結果を返すのに時間がかかり、高速検索のために最適化されていません。詳細：インデックス作成と検索のためのテーブルの構成 .

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > 検索ソース.
2. シンプルな検索ソースを開くか作成します。
   シンプルな検索ソースはデータ フェッチ スクリプトを使用しません。むしろ、検索可能なデータのソースとしてテーブルを定義します。検索ソースの詳細については、「ポータルでの検索の構成」を参照してください。
3. [ファセット] 関連リストを選択します。
4. [新規] をクリックします。
   ファセット フォームが表示されます。
5. フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	ファセット ヘッダーの名前を表示します。
アプリケーション	検索ソースのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
選択タイプ	許可されるユーザ選択のタイプ： ◦単一：一度に選択できるフィルター値は 1 つだけです。たとえば、ファセットが [担当者] フィールドに対して作成された場合、エンド ユーザーは **[Fred Luddy]** または **[Beth Anglin]** を選択できますが、同時に両方を選択することはできません。新しい値をフィルタリングする前に、ユーザーはまず現在の値をクリアする必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	◦複数：複数のフィルター値を同時に選択することができます。たとえば、ファセットが [担当者] フィールドに対して作成された場合、エンド ユーザーは **[Fred Luddy]** と **[Beth Anglin]** の両方を選択できます。複数選択は結果として OR クエリになるため、Fred Luddy または Beth Anglin に割り当てられたレコードが表示されます。
有効	フィルター オプションが検索結果に表示されるかどうか。
マッピングされたファセット フィルターを使用	ファセットを **[Updated][After][Last week]** などのクエリ条件にマッピングします。 選択すると、[フィールド] フィールドと [ソート] フィールドはフォームから削除されます。保存後、[ファセットフィルター] 関連リストでフィルターを定義します。
順番	複数のファセットが定義されている場合は、表示順序を定義します。 一部のファセットに順序の値が定義されていない場合は、順序が定義されたファセットが最初に表示されます。順序が定義されていないファセットは、アルファベット順に表示されます。
テーブル	クエリが作成されるテーブルです。この値は読み取り専用で、検索ソースで使用されるテーブルによって定義されます。
フィールド	エンド ユーザーが検索結果をフィルタリングできるフィールドです。たとえば、[アクティブ] が選択されている場合、ユーザーは検索結果を true または false でフィルタリングできます。 次のタイプのフィールドのみがサポートされています：True/False、選択肢、10 進数、浮動小数点数、整数、IP アドレス、Long 型、参照、文字列、文字列 (完全な UTF-8)、および URL。
ソート	フィルター オプションが表示される順序を決定します。 ◦昇順：アルファベットは A から Z にフィルタオプションをソートし、数値は最小から最大にソートします。これはデフォルトのオプションです。 ◦降順：アルファベットは Z から A にフィルタオプションをソートし、数値は最大から最小にソートします。

6. レコードを保存します。
   [マッピングされたファセット フィルターを使用] が選択されている場合は、ファセット フォームに [ファセット フィルター] 関連リストが表示されます。
7. オプション: [マッピングされたファセット フィルターを使用] が選択されている場合は、ファセット フィルターを定義します。
   ファセットのマップ フィルターは、クエリ条件をファセット ラベルにマッピングします。エンド ユーザーがファセット リストからラベルを選択すると、定義されたクエリが実行されます。

   a. [ファセット フィルター] 関連リストで、[新規] をクリックします。
      マッピングされたファセット フォームが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

b. ファセットフィルター フィールドを定義します。

フィールド	説明
名前	ファセット フィルター オプションの表示名です。
順番	複数のファセット フィルターが定義されている場合は、表示順序を定義します。 (Optional) 一部のファセット フィルターに順序の値が定義されていない場合は、順序が定義されたファセット フィルターが最初に表示されます。順序が定義されていないファセット フィルターは、アルファベット順に表示されます。
アプリケーション	検索ソースのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
ファセット	マップされたクエリを使用する検索ファセットです。この値は読み取り専用です。
テーブル	検索ファセットで定義されたテーブルです。この値は読み取り専用です。
マッピングされたクエリ	ユーザーが検索結果をフィルタリングするために設定できるクエリ条件です。例、**[Updated][On][Today]**。

c. [送信] をクリックします。
ユーザーは定義されたクエリに基づいて検索結果をフィルタリングできます。

検索ソースのファセットを無効にする

システム プロパティを追加して、1 つまたは複数の検索ソースのファセットを無効にします。無効にすると、検索ソースは sp_search ページのファセット検索ウィジェットに検索ファセットを表示しません。シンプルな検索ソースまたは詳細な検索ソースのファセットを無効にすることができます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. アプリケーションナビゲーターに `sys_properties.list` と入力して、システムプロパティテーブルに移動します。
2. [新規] をクリックします。
3. [名前] フィールドに、`glide.service_portal.disable_facets_for_search_sources` と入力します。
4. [値] フィールドに検索ソースのSys ID のコンマ区切りリストを入力して、ファセットを無効にします。
スペースは使用しないでください。
例、`c6170ae86721220023c82e08f585efe6,c96eb1686721220023c82e08f585efff`。
5. [送信] をクリックします。

タスクの結果
定義された検索ソースが sp_seach ページで選択されていると、ファセットは表示されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル での検索候補の自動入力

以前のリリースからアップグレードしている場合は、プラットフォーム検索テーブルのデータを検索の提案に入力するスクリプトを実行して、検索の提案をユーザーに提供します。 別な方法として、このスクリプトを実行せず、ユーザーがキーワードを検索するまで待つこともできます。

始める前に

必要なロール：admin
新しいインスタンスでは、検索の提案はデフォルトで有効になっています。アップグレードされたインスタンスでは、検索の提案を有効にする必要があります。詳細については、「検索提案の有効化」を参照してください。

このタスクについて

テキスト検索 [text_search] テーブルまたはサービスポータルログエントリー [sp_log] テーブルのいずれかの Now Platform は、検索のデータとアナリティクスを収集して、検索の提案を生成します。 以前のリリースからアップグレードしている場合は、検索のアナリティクスにデータがまだ含まれていません。ユーザーにすぐに候補を提供するために、ナレッジ、カタログ、およびテキスト検索 [text_search] テーブルからのユーザー検索レコードを使用して検索候補を生成します データ。サービスポータルログエントリーテーブルにはサービスポータルの検索データのみが含まれており、検索提案の自動入力にかかる時間が短縮される場合があります。テキスト検索テーブルには、プラットフォーム全体の検索データが含まれています。

サービスポータル を使用する人が増加するにつれて、検索提案が徐々に改善されます。 検索提案は Now Platform の機能です。詳細については、「検索提案」を参照してください。

⚠ **警告:** 検索の提案の入力はリソースを多用するタスクとなり、完了までに時間がかかる場合があります。このスクリプトはピーク時に実行しないでください。検索の提案の入力は、ドメインセパレーションインスタンスではサポートされません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. [コールドスタートを避けるための提案を入力 - ポータル] スケジュール設定済みジョブを開きます。
3. 検索実装のスクリプトを変更します。

   a. 提案を適用するポータルを定義します。
   デフォルトでは、スクリプトによってベースシステムサービスポータルに提案が自動入力されますが、アレイには無制限に追加できます。

   ```
   var portals = ["Service Portal"];
   ```

   b. データの取得元を変更する
   デフォルトでは、スクリプトによってテキスト検索 [text_search] テーブルからデータがインポートされますが、ソーステーブルをサービスポータルのログエントリー [sp_log] テーブルに変更することができます。サービスポータルのログエントリーでは過去 90 日間のレコードのみを保存します。

   ```
   var searchLogTable = "text_search";
   ```

   c. インスタンスのカスタム検索ソースにデータをプッシュします。

   提案は外部検索ソースに対して有効になっていません。データを検索ソース名と Sys ID の両方にプッシュする必要があります。

   たとえば、インシデントテーブルからカスタムインシデント検索ソースにテキスト検索をプッシュします。カスタム検索ソースの詳細については、「検索ソースを定義する」を参照してくだ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

さい。デフォルトでは、カタログテーブルとナレッジテーブルからそれぞれの検索ソースにテキスト検索がプッシュされます

各カスタム検索ソースのスクリプトの 11 行目以降に、次のコードを追加します。

```
searchSources.push("<search-source-table-name>");
searchSourceIds.push("<search-source-sys-id>");
```

検索ソーステーブルが存在しない場合は、その検索ソースに提案はプッシュされません。

d. レコードを保存します。
スクリプトに必要な構成が含まれていることをご確認ください。スクリプトは 1 度だけ実行できます。

4. レコードをアクティブ化して、[今すぐ実行] を選択します。
このスケジュール設定済みジョブを実行すると、イベント検索 [sys_search_event]、ソースイベント検索 [sys_search_source_event]、検索候補 [sys_search_suggestion] テーブルに自動入力されます。

タスクの結果
サービスポータル検索ウィジェットに入力し始めると、候補が表示されます。

ポータルへのテキストインデックスグループの追加

定義 ユーザーに検索結果を表示する方法。たとえば、複数のソースからの検索結果を組み合わせたり、特定のフィールドの重み付けを設定したりできます。

始める前に
必要なロール：admin
カスタムの検索ソースまたはポータルがある場合は、ベースシステム **portal_index_group** のテキストインデックスグループを使用するか、独自のテキストインデックスグループを作成するかを検討してください。ベースシステムのテキストインデックスグループには、カタログアイテムおよび、ナレッジのテーブルがあります。ユーザーが サービスポータル でアイテムを検索すると、これらのテーブルを組み合わせて結果が表示されます。

> **注:** テキストインデックスグループに追加する前に、テーブルにインデックスを作成します。テキストインデックス作成の詳細については、「インデックス作成と検索のためのテーブルの構成」を参照してください。

テキストインデックスグループは Now Platform の機能です。詳細については、「インデックス作成と検索用の複数のテーブルの構成」を参照してください。

このタスクについて
> **注:** テキストインデックスグループは、外部検索ソースをサポートしていません。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. テキストインデックスグループを追加するポータルを開きます。
3. [テキストインデックスグループ] フィールドを追加するフォームを構成します。
4. [テキストインデックスグループ] フィールドに目的のテキストインデックスグループを追加します。

タスクの結果
検索結果は、テキストインデックスグループのルールに従って表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

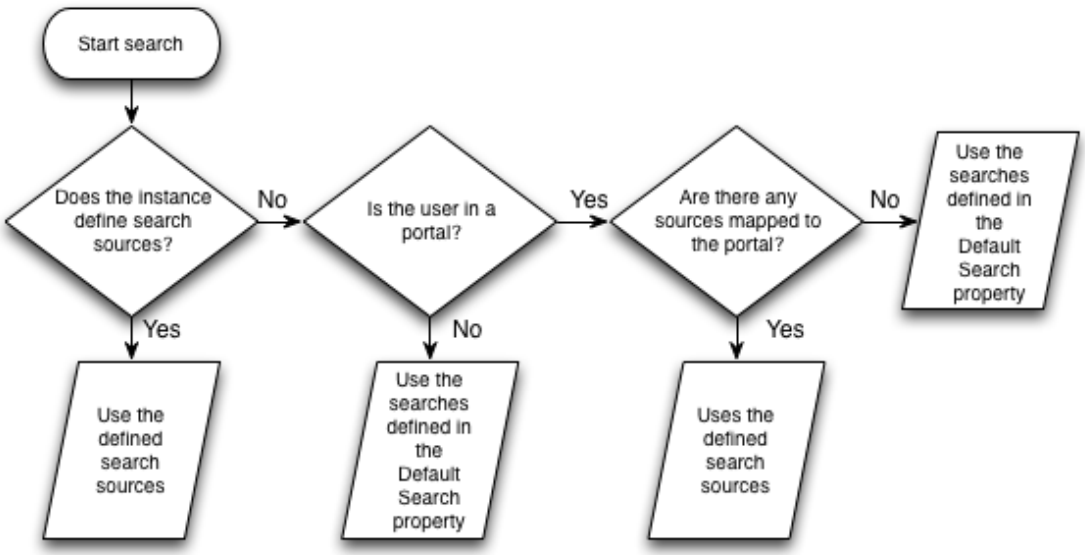
デフォルトのポータル検索ソースを設定する

glide.service_portal.default_search_sources システムプロパティを使用して、デフォルトの検索ソースを定義します。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
ポータルに特定の検索ソースを定義しないと、代わりにデフォルトの検索ソースが使用されます。

デフォルトの検索ソースのフロー チャート



手順

1. ナビゲーションフィルターに「`sys_properties.list`」と入力します。
   システム プロパティ [sys_properties] テーブル内のプロパティの全リストが表示されます。
2. リストで、システムプロパティ *glide.service_portal.default_search_sources* を見つけてプロパティレコードを開きます。
3. カンマ区切りのリストを使用して、追加する検索ソースの sys_ID をシステムプロパティの [値] フィールドにコピーします。

   デフォルトの検索ソースが検索リストに表示される順序を変更するには、プロパティ内の ID の順序を変更します。

   プロパティ値を削除するかプロパティを完全に削除することで、デフォルトの検索ソースの動作を削除できます。
4. [更新] をクリックします。

ページで利用可能な検索ソースを構成する

コンテキスト検索を使用して、先行入力検索ウィジェットのインスタンスの検索結果を制限します。

コンテキスト検索を有効にすると、特定の検索ソースの先行入力結果のみがユーザーに表示されます。たとえば、コンテキスト検索が有効になっている場合は、[サービス カタログ] ページで検索すると、サービス カタログ検索ソースからの結果のみが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. サービスポータルデザイナー (サービスポータル > **Service Portal** の構成 > サービスポータルデザイナーで、先行入力検索ウィジェットのインスタンスを検索します。
2. ウィジェットをポイントし、編集アイコン ( ) をクリックします。

   または、サービス カタログ ホームページなど、先行入力検索ウィジェットを含むプレビュー ページで、Ctrl を押しながら右クリックしてウィジェットのコンテキストメニューを開くこともできます。次に、[インスタンス オプション] をクリックします。
3. [コンテキスト検索ソース] フィールドで、リストから検索ソースを選択します。

   コンテキスト検索用にリストされた検索ソースは、1 つ、複数、またはすべての検索ソースに限定することができます。

デフォルトの検索ソースは、*glide.service_portal.default_search_sources* プロパティで定義されるため、検索ソースを構成していなくても、先行入力検索ウィジェットには先行入力の提案が表示されます。デフォルトの検索ソースの詳細については、「デフォルトのポータル検索ソースを設定する」を参照してください。

ポータルアクセスの管理

ポータルへのユーザー アクセスを制御します。

誰がポータルにアクセスし、何を閲覧できるかを以下の方法で制御します。

- 認証：ユーザーのログインとシングル サインオンの設定
- ロール別にページ アクセスを制限する：ロールを使用して、ページを表示できるユーザーを制限します。
- 公開ページ：ページレコードの [公開] チェックボックスを使用して、ページを一般アクセス可能にします。

  注: デフォルトでインストールされているポータルページは、パブリックとマークされます。サービスポータルのページのリストを *[Public [is] true]* でフィルターして、これらのページを識別します。*[Public]* の値を *false* に設定すると、これらのページは公開されなくなります。

- ユーザー基準：ユーザー アクセスを制限するより高度な方法として、ユーザー基準を作成してページ、ウィジェット、ウィジェット インスタンス、および検索ソースに適用します。
- 多要素認証：多要素認証を必要とするようにインスタンスが構成されている場合、ユーザーの初回ログイン時に、多要素認証の設定が自動的に開きます。セットアップ手順については、「初回ログイン時のマルチファクター認証のセットアップ」を参照してください。多要素認証がオプションの場合、ユーザーは、ユーザープロファイルから認証を有効または無効にできます。セットアップ手順については、「ユーザープロファイルでのマルチファクター認証のセットアップ」を参照してください。

シングル サインオン、ログイン、および URL リダイレクト

サービスポータル システムのプロパティとスクリプトインクルードを組み合わせて使用し、ポータルにログインするユーザーに対してシステムが URL リダイレクトを処理する方法を決定します。

SSO、URL リダイレクト、および ServiceNow プラットフォームを理解しているユーザーだけが、変更を加えることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

シングル サインオン サービスポータル

サービスポータルでシングル サインオンを使用するには、統合 - 複数プロバイダーのシングル サインオン インストーラー プラグイン (com.snc.integration.sso.msoiinstaller) を有効にする必要があります。

システム プロパティを使用してプライマリ IdP に自動的にリダイレクトする場合、サービスポータルはその IdP に自動的にリダイレクトされます。ID プロバイダが複数ある場合は、サービスポータルはログインページで [外部ログインを使用] へのリンクを表示します 。プラットフォームでの SSO と認証の詳細については、「 複数プロバイダーのシングルサインオン (SSO)」 を参照してください。

ユーザーをポータルログインページにリダイレクトせずに SSO ID プロバイダー (IdP) ログインページにリダイレクトするには、 *glide.service_portal.sso.early_redirect.portals* システムプロパティを構成します。詳細については、「サービスポータルのプロパティ」を参照してください。ポータルでカスタマイズされたバージョンのログインウィジェットを使用している場合は、ポータルページを最初にロードせずにユーザーを SSO ID プロバイダー (IdP) ログインページにリダイレクトするために、必要に応じて `sp_sso_early_redirection` UI マクロを更新する必要があります。

> **注:** サービスポータル には、マルチプロバイダー SSO と Okta の使用に関連する既知の問題があります。この問題とワークアラウンドの詳細については、Now Support ナレッジベースの記事「 Service Portal: After enabling Multi SSO, end users are able to access navpage.do through OKTA if they are already logged in (サービスポータル：マルチ SSO を有効にした後、エンドユーザーがすでにログインしている場合は、OKTA 経由で navpage.do にアクセスできる) [KB0687717]」 を参照してください。

サービスポータル ページで認証を要求する

サービスポータル ページで認証を要求する場合は、ページ レコードの [公開] フラグが選択されていないことを確認してください。詳細については、「サービスポータル デザイナーを使用したページの作成と編集」を参照してください。ユーザーが非公開のページに移動すると、要求されたポータルのログインページにリダイレクトされます。

すべてのページ リクエストは **$sp** ページを経由してルーティングされるため、このページは公開される必要があります。公開ページの `sys_public` テーブルにある次の値がページを公開として定義します。

- ページ：`$sp`
- 有効: `true`

ポータルをインスタンスのログインページとして設定する

すべての非認証ユーザーをポータルログインページに誘導してログインさせます。ポータルのログイン ページは、インスタンスのプライマリログインページになります。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次の設定を使用して、システムプロパティを追加します 。
   - 名前：glide.entry.page.script
   - タイプ：文字列

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

◦ Value (値)：

```
new SPEntryPage().getLoginURL()
```

2. オプション: ユーザーをデフォルトのポータル以外のポータルに誘導する必要がある場合は、SPEntryPage スクリプトインクルードで指定されたポータルを編集します。

   (Optional) SPEntryPage は、インスタンス上のデフォルトのポータルをリダイレクト先のポータルパスとして使用します。 従業員センター (esc) がデフォルトのポータルです。

   注: スクリプトインクルードを編集すると、将来の更新でアップグレードされません。

   a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スクリプトインクルード.

   b. スクリプトインクルード [sys_script_include] テーブルから、 **SPEntryPage** という名前のスクリプトインクルードを検索します。

   c. [スクリプト] フィールドで、スクリプトを編集して、割り当てられたポータルを目的の portal_suffixに変更します。

      (Optional) たとえば、 `this.portal = this.getDefaultPortal();` を `this.portal = "/sp/";` に変更して、 サービスポータル にリダイレクトします。

```
SPEntryPage.prototype = {

    initialize: function() {
        this.logVariables = false; // for debugging
        this.portal = this.getDefaultPortal(); // The URL suffix for default
portal
    },
```

      注: `/sp` の後のスラッシュ (/) は、シングルサインオンの設定時に問題を引き起こす可能性があります。問題が発生している場合は、スクリプトからその文字を削除してみてください。

ログイン後にサービス ポータルへリダイレクトする

ログイン後、ユーザーを サービスポータル ページに条件付きでリダイレクトします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. システムプロパティ [sys_properties] テーブルで、次のプロパティと値を追加します。

プロパティ	タイプ	値	説明
glide.entry.first.page.script	文字列	`new SPEntryPage().getFirstPageURL()`	認証後の最初のページ
glide.entry.page.script	文字列	ユーザーをログイン先にリダイレクトするサーバースクリプト。例：	ログイン先を決定するサーバースクリプトインクルードメソッドの呼び出しが含まれます

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

プロパティ	タイプ	値	説明
		`new SPEntryPage().getLoginURL()`	

getFirstPageURL は主に次の処理を行います。

- フレームセットから抜け出すために `login_redirect.do` へリダイレクトします (該当する場合)。
- ユーザーにロールがない場合はデフォルトポータルにリダイレクトし、ポータルに直接移動しようとしていないロールを持つユーザーの場合はフルプラットフォームにリダイレクトします。

  ユーザーにロールがない場合は、ページに相当するポータルにリダイレクトされます。たとえば

  ```
  https://<instance_name>.service-now.com/nav_to.do?
  uri=change_request_list.do
  ```

  ロールのないユーザーのリダイレクト先：

  ```
  https://<instance_name>.service-now.com/sp/?
  id=list&table=change_request
  ```

> **注:** この変更によって、ロールのないユーザーが完全なプラットフォームにアクセスできなくなることはありません。ロールのないユーザーがプラットフォームにアクセスするのを防ぎ、常にポータルにリダイレクトするには、*glide.entry.loggedin.page_ess* システムプロパティの値を `/sp` などのポータルサフィックスに設定します。

3. オプション: **SPEntryPage** スクリプトインクルードでログイン後の動作をカスタマイズします。

   (Optional) スクリプトインクルードの変更の詳細については、「スクリプトインクルード」を参照してください。

   たとえば、特定のロールを持つユーザーを サービスポータル にリダイレクトする場合は、次のコードで `user.hasRoles()` を変更できます。

   ```
   if (user.hasRoles() && !redirectURL && !isServicePortalURL)
   ```

   > **注:**
   > - スクリプトインクルードを編集すると、将来の更新でアップグレードされません。
   > - admin ロールを持つユーザーは、常に `user.hasRoles()` チェックを通過します。
   > - 外部認証を使用している場合は、IdP が RelayState URL パラメーターをサポートしていることを確認してください。このパラメーターは最初に要求された URL をユーザーの認証中に保持します。これは、ログイン後のリダイレクトで必要になります。

次のタスク
リダイレクトをデバッグするには、「サービス ポータル URL のリダイレクトをデバッグする」を参照してください。リダイレクトのトラブルシューティングの追加情報については、Now Support ナレッジベースの記事「Frequently Asked Questions on redirection with service portal (サービスポータルでのリダイレクトに関するよくある質問 (FAQ)) [KB0747432]」を参照してください。

サービス ポータル URL のリダイレクトをデバッグする

サービスポータルにログインして最初のページへリダイレクトするために、URL リダイレクトをデバッグします。

SPEntryPage からのデバッグ出力を表示し、リダイレクトのベースになるセッション変数を確認するには：

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. システム プロパティ glide.entry.first.page.script の値が、`new SPEntryPage().getFirstPageURL()` であることを確認します。
2. SPEntryPage スクリプトインクルードから、`this.logVariables = true` を設定します。
3. 別のブラウザでログインします。
4. システムナビゲーターから、次の場所に移動してログ出力を表示します。 システムログ > システムログ > **All** (すべて).

ロール別のページ セキュリティの設定

ページを設定して公開するか、ロール別にフィルタリングします。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

公開ページではユーザー ログインは必要ありません。誰でもアクセスできます。その他のオプションにはすべてユーザー認証が必要です。

手順

1. サービスポータル設定ページ (サービスポータル > **Service Portal** の構成)をクリックし、ページエディターを開きます。
2. [ページを選択] リストで、ページセキュリティを適用するページを検索します。
3. ツリー ビューで最上位ノードを選択します。
4. ページセキュリティを構成します。
   - ページを公開するには、[公開] チェックボックスをオンにします。すべてのユーザーが [公開] としてマークされたページにアクセスできます。
   - 特定のロールへのアクセスを制限するには、カンマ区切りリストでロールを追加します。リストされたロールを持たないユーザーも、そのページへのリンクがポータルに表示される場合、リンク自体は見ることができます。ただし、ページを開こうとするとエラー「ページが見つかりません」が表示されます。

     注: [公開] を選択してロールのリストを追加した場合、そのページにはすべてのユーザーが引き続きアクセスできます。

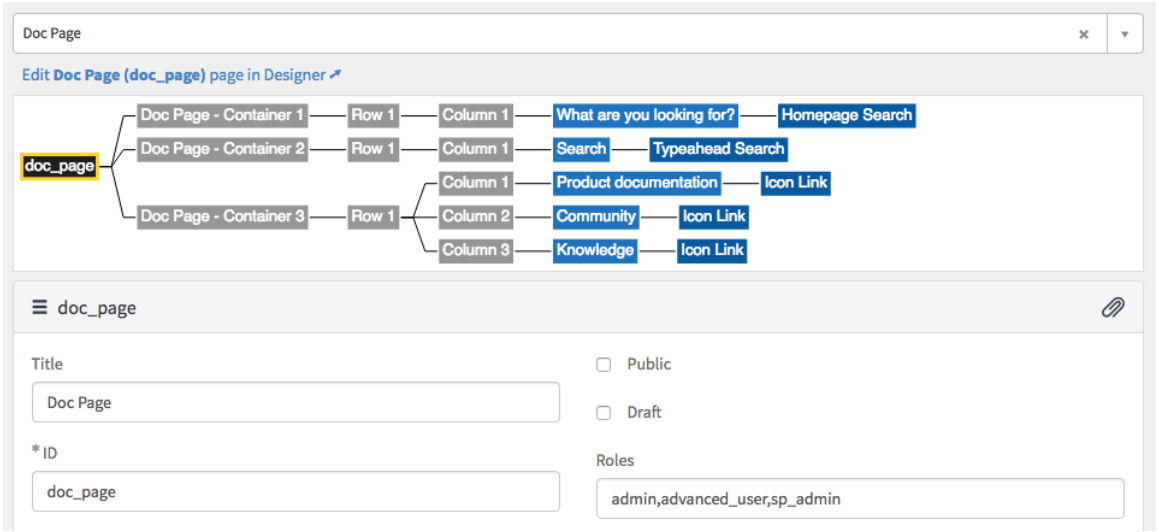
   - ページがまだ開発中に管理者だけが閲覧できるドラフト ページを作成するには、 [ドラフト] を選択します。ドラフトのページをすべて表示するには、admin ロールが必要です。他のすべてのユーザーには「ページが見つかりません」エラーが表示されます。
5. [保存] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example:

ロール別にアクセスが制限されたページ



次のタスク
「ウィジェットセキュリティの構成」の手順に従って、ページにあるウィジェットのセキュリティを構成します。

ウィジェットセキュリティの構成

確実に対象者のみがウィジェットにアクセスするように、ウィジェットセキュリティを構成します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
ウィジェットセキュリティを構成するには、次のいくつかの方法があります。

- ウィジェットをログインのあるユーザーのみ (認証されたユーザー) に制限する
- ウィジェットを特定のロールを持つユーザーのみに制限する
- ゲスト (非認証) ユーザーに対して公開ウィジェットがアクセスしてデータを返すことができるテーブルを制限する

ウィジェットセキュリティを構成する際は、それに応じてページのセキュリティを構成することで、ユーザーがウィジェットが表示されているページからウィジェットにアクセスできるようにします。詳細については、「ロール別のページ セキュリティの設定」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ウィジェット.
2. 構成するウィジェットのレコードを開きます。
3. フォームで、ウィジェットセキュリティを構成します。

オプション	手順
ウィジェットを認証ユーザーに制限	[公開] チェックボックスをオフにして [ロール] フィールドを空白のままにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
ウィジェットを特定のロールに制限する	**a.** [公開] チェックボックスをオフにします。 **b.** ロール の横にある編集アイコン ( ) を選択します。 **c.** [ロール] ウィンドウで、ロールを [利用可能 **(Available)]** リストから [選択済み] リストに移動して選択します。 **d. [Done** (完了)] を選択します。

ゲストユーザーが公開ウィジェットにアクセスできるテーブルを制限する	**a.** [公開] チェック ボックスをオンにします。
	注: 公開ウィジェットには、[ロール] リストにロールが含まれている場合でも、すべてのユーザーがアクセスできます。
	b. ゲストユーザーに対して公開ウィジェットがアクセスできるテーブルを指定します。
	これは、テーブル入力パラメーターを受け入れるウィジェットにのみ適用されます。
	i. [公開テーブル許可リスト] 関連リストで、[新規] を選択します。
	ii. [テーブル] フィールドで、ゲストユーザーがウィジェットのデータにアクセスできるテーブルを選択します。
	iii. [**Submit** (送信)] を選択します。
	iv. テーブルを追加するには、これらの手順を繰り返します。
	c. [サーバースクリプト] フィールドで、`GlideRecord(options.table)` および `GlideRecordSecure(options.table)` を呼び出す前に、`SPWidgetAccessControl` API を呼び出します。例：
	`if(!new global.SPWidgetAccessControl().hasPublicAccess(options.table, $sp, options, input)){ gs.warn("Deny access to table which is not public: " + options.table); data.isValid = false; return; }`
	`SPWidgetAccessControl` で渡されるパラメーターは、`GlideRecord(options.table)`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	手順
	および *GlideRecordSecure(options.table)* で渡されるパラメーターと同じである必要があります。SPWidgetAccessControl API の詳細については、「SPWidgetAccessControl - グローバル」を参照してください。 **d.** [**Save** (保存)] をクリックする。

4. [更新] を選択します。

サービス ポータルのユーザー基準

ユーザー基準により、ロール、部門、グループ、場所、または会社に基づいてユーザーへのアクセスを許可できます。管理者は、ユーザー基準を作成し適用することで、ポータル内のページ、ウィジェット、ウィジェット インスタンス、お知らせ、および検索ソースへのアクセスを制御できます。

ユーザー基準レコードは、ユーザー レコードに照らして評価される条件を定義します。ユーザー基準が定義されている場合、ポータル レコードは定義された条件を満たすユーザーにのみ表示されます。

ユーザー基準は、サービスポータルで使用されるプラットフォーム機能です。ユーザー基準の詳細については、「Now Platform」を参照してください。

- サービスカタログ: アイテムとカテゴリのセキュリティを設定します。
- ナレッジ管理: ユーザー基準を使用してナレッジベースレベルでアクセスを制御します。

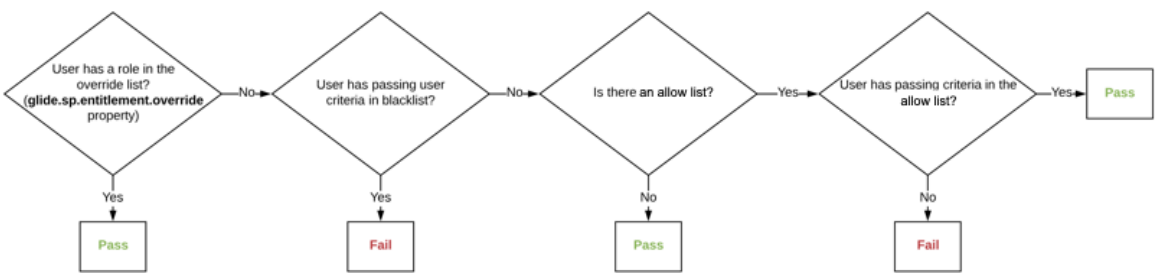
重要: ユーザー基準の追加または変更を行った後で、前の設定をクリアするために、ログアウトしてから再度ログインすることが必要になる場合があります。

ロールベースの権限をユーザー基準レコードに変換する

サービスポータルのユーザー基準がロールベースの権限に置き換わります。サービスポータル プラグインのユーザー基準を有効にしてから、サービス ポータル システム プロパティのユーザー基準を設定するを **true** にする必要があります。システム プロパティが true に設定されている場合、ページ、ウィジェット、または検索ソースに定義されている既存のロールは、自動的にユーザー基準レコードに変換されます。ユーザー基準を無効にしてロールベースの権限を引き続き使用するには、システム プロパティを **false** に設定します。

ユーザー基準のチェック

ユーザー基準はサービスポータルで次のチェックを使用して、ユーザーのアクセスを検証します。

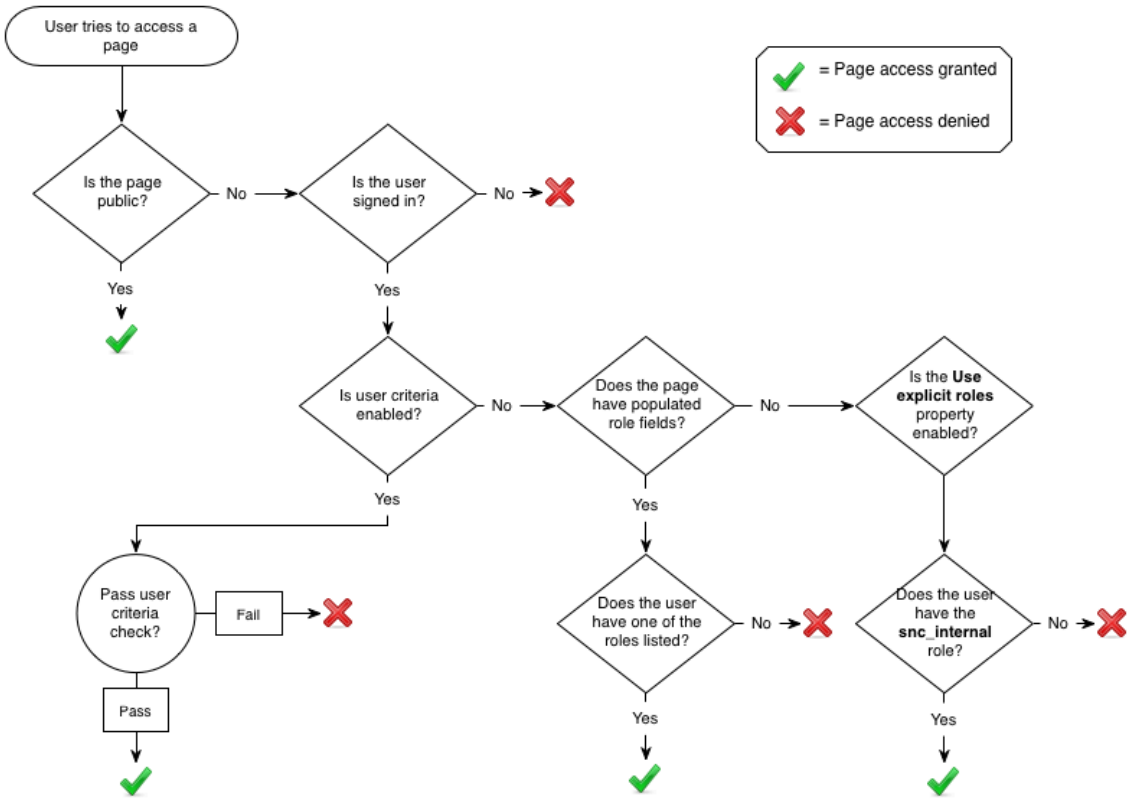


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

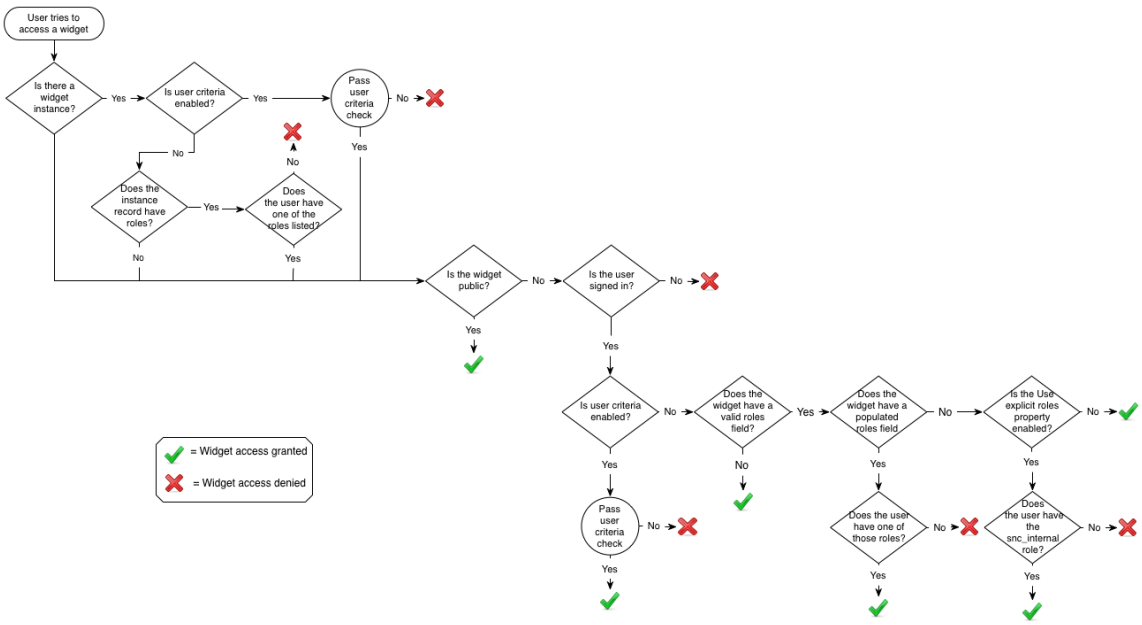
ページ アクセスのユーザー基準

次の図は、ユーザーがページにアクセスできるかどうかをユーザー基準に基づいてシステムが決定する方法を示しています。



ウィジェット アクセスのユーザー基準

次の図は、ユーザーが特定のウィジェットまたはウィジェット インスタンスにアクセスできるかどうかをシステムが判断する方法を示しています。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービス ポータル プラグインのユーザー基準を有効にする

admin ロールを持っている場合は、サービスポータルユーザー基準サポート プラグイン (com.glide.service-portal.user-criteria) を有効にできます。

始める前に
プラグインをアクティブ化すると、すでにインスタンスにある サービスポータル レコードにユーザー基準レコードが作成されます。このプラグインでは、このプラグインの後にインストールされたプラグインによって追加される サービスポータル レコードに対してユーザー基準を作成することはありません。これらのレコードについては、ユーザー基準を手動で作成またはインポートする必要があります。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。

3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   > **注:** ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

関連情報

プラグインのリスト (Yokohama)

サービス ポータル システム プロパティのユーザー基準を設定する

サービスポータル ユーザー基準サポート プラグインを有効にしてから、システム プロパティを true に設定する必要があります。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
システム プロパティを設定すると、サービスポータルのユーザー基準が有効になります。システム プロパティが true に設定されている場合、ページ、ウィジェット、または検索ソースに定義されている既存のロールは、自動的にユーザー基準レコードに変換されます。ユーザー基準を無効にしてロールベースの権限を引き続き使用するには、システム プロパティを false に設定します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > プロパティ.
2. チェックボックスをクリックして、次のプロパティを true に設定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

3. [保存] をクリックします。

のユーザー基準レコードを作成する サービスポータル

サービスポータルでアイテムに適用するユーザー基準レコードを作成し、ページ、ウィジェット、ウィジェット インスタンス、および検索ソースへのユーザー アクセスを制御します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

サービスポータル構成 ページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスにユーザー基準を適用する (サービスポータルサービスポータル > サービスポータル設定) を開きます。プラットフォーム UI 内でのみユーザー基準を作成できます。

手順

1. ナビゲーションフィルターで、「サービス ポータル」と入力します。
2. ページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンス レコードを選択します。
3. レコードの下部にある関連リストで、[表示可能] または [表示不可] タブを選択し、[新規] をクリックします。

   ユーザー基準レコードがすでに作成されている場合は、[編集] をクリックして、ページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスにユーザー基準を適用します。

   ユーザー基準レコードは [user_criteria] テーブルに保存されます。
4. 必要に応じてフォームのフィールドに入力します。

サービスポータル ユーザー基準

フィールド	説明
名前	基準レコードの名前。
ユーザー	アクセス基準に一致するユーザーレコード。
グループ	アクセス基準に一致するグループ レコード。
ロール	アクセス基準に一致するロール。
詳細	[スクリプト] フィールドを表示または非表示にします。
スクリプト	追加の基準を定義し、true または faluse を返します。このフィールドは、[詳細] が選択されている場合にのみ使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: ◦ ユーザー基準のスクリプトを含め、スクリプトは動的に評価されるため、レコードのパフォーマンスが低下する可能性があります。 ◦ 回答としてその名前が付いた関数、つまり answer() を使用しないでください。
アプリケーション	ユーザー基準レコードのアプリケーション スコープ。
有効	この基準レコードを有効または無効にします。
会社	アクセス基準に一致する企業
所在地	アクセス基準に一致する場所。
部門	アクセス基準に一致する部門。
すべて一致	入力された各基準フィールドのすべての要素が一致する必要があるかどうかを指定します。選択すると、すべての基準に一致するユーザーのみにアクセス権が与えられます。オフにすると、アクセス権を取得するためにユーザーは 1 つまたは複数の設定基準を満たす必要があります。 デフォルトでは、満たされた条件があれば一致するようにこのチェックボックスはオフになっています。 たとえば、次のユーザー基準レコードを使用します。 ◦ 場所 A または B ◦ 会社 C または D [すべて一致] を選択すると、これらすべての条件を満たすユーザーのみが一致します。たとえば、場所 A および会社 C に所属するユーザーです。 [すべて一致] をオフすると、これらいずれかの条件を満たすユーザーが一致します。たとえば、場所 B のユーザー。 注: [すべて一致] を選択する場合は、決して満たされない矛盾した条件を作成しないようにしてください。たとえば、場所 A の会社 G に所属するすべてのユーザーの場合、この例の条件は決して満たされません。

5. [送信] をクリックします。

ページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスにユーザー基準を適用する

ポータル内のコンテンツへのユーザー アクセスを制限するために、ユーザー基準をページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスに割り当てます。

始める前に

サービスポータルユーザー基準サポート (com.glide.service-portal.user-criteria) プラグインを有効にして、*glide.service_portal.user_criteria_enabled* システムプロパティを **true** に設定します。

必要なロール：admin または sp_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
1 つのポータル アイテムに複数のユーザー基準レコードを適用できます。

手順

1. [Service Portal Configuration] ページ (サービスポータル > **Service Portal** の構成)をクリックし、ページエディターを開きます。
2. リストからページを選択します。
3. ページ ツリーからページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンス ノードを選択します。
4. 関連するリストで、[表示できるユーザー] または [表示できないユーザー] をクリックします 。
5. [新規] をクリックします。
6. [表示可能] または [表示不可] リストから基準を選択します。

   [表示可能] または [表示不可] リストから基準を選択すると、のユーザー基準レコードを作成するサービスポータルで作成されたユーザー基準レコードが選択したページ、ウィジェット、またはウィジェット インスタンスに適用されます。

7. **[Save** (保存)] をクリックします。

検索ソースにユーザー基準を適用する

ユーザー基準を検索ソースに割り当てて、ポータル内のコンテンツへのユーザー アクセスを制限します。

始める前に
必要なロール：admin

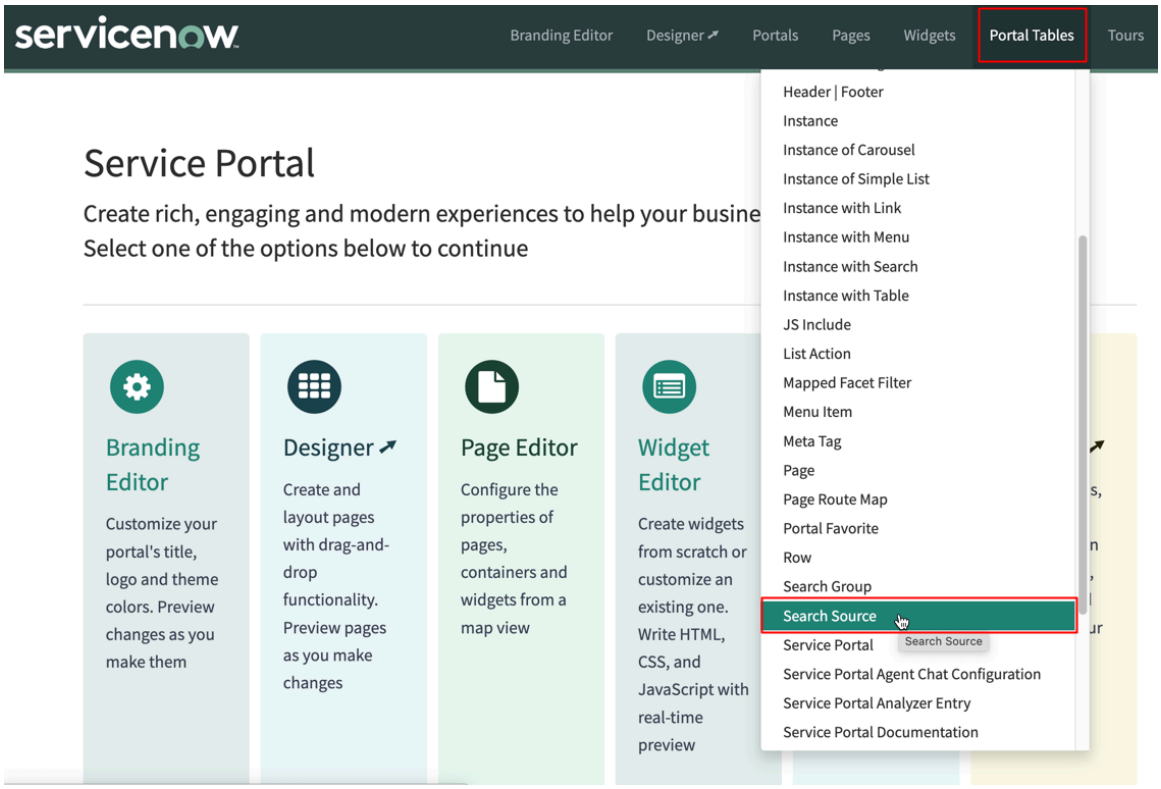
このタスクについて
カスタムまたはデフォルトのポータルでの検索の構成にユーザー条件を追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. [Service Portal Configuration] ページ (サービスポータル > **Service Portal** の構成)、移動先: ポータルテーブル > 検索ソース ヘッダーメニューにあります。



2. 変更する検索ソース レコードを開きます。
3. 関連するリストで、[検索ソースを表示できるユーザー] または [検索ソースを表示できないユーザー] をクリックします。
4. [新規] をクリックします。
5. [表示可能] または [表示不可] リストから基準を選択します。

   [表示可能] または [表示不可] リストから基準を選択すると、のユーザー基準レコードを作成するサービスポータルで作成されたユーザー基準レコードが選択した検索ソースに適用されます。

6. **[Save** (保存)] をクリックします。

で電子署名を有効にする サービスポータル

サービスポータルで電子署名を設定して、ユーザーの承認からの再認証を要求できます。

始める前に

com.snc.integration.esig.window システムプロパティは、新しいウィンドウで SSO ログインを有効にするためにサポートされています。

必要なロール：admin

手順

1. 電子署名 [com.glide.e_signature_approvals] プラグインで承認を有効にします。
2. 次のように移動する。 システム定義 > **e-Signature** レジストリ.
3. 電子署名を要求するテーブルをリストに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
電子署名を有効にすると、承認者はすべての要求を承認または拒否するためにパスワードを入力する必要があります。タッチ ID による認証はモバイル アプリで機能します。モバイル ウェブでは、承認者は引き続きパスワードを入力する必要があります。電子署名の設定の詳細については、「Approval with e-signature」を参照してください。

新しいウィンドウで SSO ログインを有効にする

承認に電子署名を使用する場合は、SSO 認証用に新しいウィンドウを開きます。

始める前に
セキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) ログインは、デスクトップサービスポータルでのみサポートされています。

詳細については「電子署名 SSO ログイン KB 記事 (e-signature SSO login KB article)」を参照してください。

必要なロール：admin

手順

1. spEsignatureCustom スクリプトを入力します。
   a. フィルターナビゲーターに `sys_ui_script.list` と入力します。
   b. [新規] を選択して、新しい UI スクリプトを作成します。
   c. UI スクリプトフォームで、[API 名] フィールドに `spEsignatureCustom` と入力します。
   d. [UI タイプ] フィールドで [モバイル/サービスポータル] を選択します。
   e. [スクリプト] フィールドに spEsignatureCustom スクリプトを貼り付けます。
   f. [送信] を選択します。
2. spAuthCustom スクリプトを入力します。
   a. [新規] を選択して、同じ `sys_ui_script.list` テーブルで別の新しい UI スクリプトを作成します。
   b. UI スクリプトフォームで、[API 名] フィールドに `spAuthCustom` と入力します。
   c. [UI タイプ] フィールドで、[モバイル/サービスポータル] を選択します。
   d. [スクリプト] フィールドに spAuthCustom スクリプトを貼り付けます。
   e. [送信] を選択します。
3. UI スクリプトを JS インクルードレコードに関連付けます。
   a. 次のように移動する。 サービスポータル > ポータル.
   b. 電子署名サポートを適用するサービスポータルを特定して、テーマを選択します。
   c. 関連リストで **[JS** インクルード] を選択します。
   d. [新規] を選択します。
   e. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

JS インクルードフォーム

フィールド	説明
表示名	JS インクルードの名前。`spEsignatureCustom` と入力してレコードを作成した spEsignatureCustom UI スクリプトに関連付けるか、`spAuthCustom` と入力してレコードを作成した spAuthCustom に関連付けます。
ソース	JS インクルードレコードのソース。**[UI スクリプト]** を選択します。
UI スクリプト	JS インクルードレコードの UI スクリプトソース。作成しているレコードに応じて、spEsignatureCustom または spAuthCustom のいずれかを選択します。
アプリケーション	JS インクルードレコードのアプリケーション。デフォルトのアプリケーションは [グローバル] です。
更新日時	レコードの最終更新時に表示されるフィールド。
パッケージ	JS インクルードパッケージを確立するフィールド。

f. [送信] を選択します。

タスクの結果
電子署名を承認に使用すると、新しいウィンドウが開きます。

spEsignatureCustom スクリプト

[sys_ui_script.list スクリプト (sys_ui_script.list script)] フィールドに spEsignatureCustom スクリプトを貼り付けます。

```
angular.module('sn.$sp').provider('spEsignature', function() {
 'use strict';

 this.$get = function spEsignature($q, $http, $window, urlTools, xmlUtil)
 {
  var w = window;
  var esignOW;
  var windowWidth;
  var windowHeight;
  var redirectURL;

  function isWindowChosen() {
   var postParams = {
    sysparm_scope: 'global',
    sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
    sysparm_name: 'isWindowChosen'
   };
   return $http({
    method: 'POST',
    url: '/xmlhttp.do',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
    headers: {
     'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
    },
    transformResponse: function(response) {
     return xmlUtil.getDataFromXml(response);
    }
   }).then(
    function(response) {
     var data = response.data ? response.data[0] : {};
     return data.answer ===  'true'
    },
    function(response) {
     // Handling failure case.
     switch (response.status) {
      default:
      case 404:
       return false;
     }
    });
}

function initiateEsignature() {
 var postParams = {
  sysparm_scope: 'global',
  sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
  sysparm_name: 'fetchAuthDetails'
 }
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response, 'result');
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   process(data);
  });
}

function process(data) {
 var shouldLogoutFirst = data.logoutFirst === 'true';
 w['windowHeight'] = data.popup_window_height;
 w['windowWidth'] = data.popup_window_width;
 w['redirectURL'] = data.loginURL;
 if (shouldLogoutFirst)
  openEsignatureWindow(data.logoutURL);
 else
  authenticate();
}

function openEsignatureWindow(url) {
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
   w['esignOW'] = window.open(url, 'esignatureAuthentication',

 'height='+w['windowHeight']+',width='+w['windowWidth']+',top=100,left=10
0,toolbar=0,location=0,menubar=0');
  }

  w['authenticate'] = function(){
   if(w['redirectURL']){
    if(w['esignOW']) //when we signed out previously, a window is already
 opened. reuse it.
     w['esignOW'].location.href = w['redirectURL'];
    else
     openEsignatureWindow(w['redirectURL']);
   }
  };

  w['evaluateRedirect'] = function(msg) {
   w['esignOW'].close();
   if (msg == "saml2 login complete") {
    $window.onReauthenticationComplete(msg);
   }
  };

  return {
   isWindowChosen: isWindowChosen,
   initiateEsignature: initiateEsignature
  };

 };
});
```

spAuthCustom スクリプト

[sys_ui_script.list スクリプト (sys_ui_script.list script)] フィールドに spAuthCustom スクリプトを貼り付けます。

```
angular.module('sn.$sp').factory('spAuthModal', function($q, spModal,
 i18n, $http, spAuthentication, glideUserSession, cabrillo, $cookies,
 $window, spUtil, $uibModal, spEsignature) {
 "use strict";

 function _showAuthenticationModal(requestParams, username, userSysId) {
  var currentUser;
  var deferred = $q.defer();
  glideUserSession.loadCurrentUser({reload: true}).then(function(user) {
   if (!user) {
    deferred.reject({
     error: {
      status: 'ANONYMOUS',
      message: i18n.getMessage('Not logged in')
     }
    });
    return;
   }
   currentUser = user;
   var serializedUser = {
    sysId: currentUser.userID,
    userName: currentUser.userName,
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    firstName: currentUser.firstName,
    lastName: currentUser.lastName
   };

   // hand off to native clients
   if (cabrillo.isNative()) {
    cabrillo.auth.reauthenticate(currentUser).then(function() {
     deferred.resolve(serializedUser);
    }, function(error) {
     if (error && error.status) {
      deferred.reject({
       error: error
      });
     }
     //TODO: Handle rejection a little more gracefully
     deferred.reject();
    });
    return;
   }

   var loginMethod = currentUser.$private.loginMethod;
   if (!loginMethod) {
    // As we were unable to determine the login method via the HTTP
session, trying to get glide_sso_id cookie which is set in case of
multisso login
    var providerSysId = $cookies.get('glide_sso_id');
    loginMethod = providerSysId ? 'multisso' : 'db';
   }

   if (loginMethod === 'saml' || loginMethod === 'oidc' || loginMethod
=== 'multisso') {
    spEsignature.isWindowChosen().then(function(result) {
     var modal;
     if (!spUtil.isMobile() && loginMethod !== 'oidc' && result === true)
{
      // If enabled, Opening a new window for desktop saml login
      spEsignature.initiateEsignature();
     } else {
      glideUserSession.getSsoReauthenticationUrl().then(function(url) {
       requestParams.externalLoginURL = url;
       openExternalAuthModal(requestParams).then(function(m) {
        modal = m;
       });
      });
     }
     $window.onReauthenticationComplete = function(result) {
      deferred.resolve(serializedUser);
      if (modal)
       modal.close();
     };
    });
   } else {
    spModal.open({
     title:i18n.getMessage("Approver authentication"),
     message:i18n.getMessage("Additional authentication is required,
enter your username and password to continue."),
     footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    widget: 'simpleloginui',
    widgetInput: {},
    shared: requestParams,
    onSubmit: function() {
     return onLoginModalSubmit(requestParams, username);
    }
   }).then(function(confirm) {
    if (confirm.label == i18n.getMessage("OK")) {
     deferred.resolve(serializedUser);
    } else {
     deferred.reject();
    }
   });
  }
 });

 return deferred.promise;
}

function onLoginModalSubmit(requestParams, username) {
 //(1) call login service to verify auth
 //(2) verify same user
 return $q(function(resolve, reject) {
  var errorMessage = null;

  if(!requestParams.username || requestParams.username.trim() === "" ||
    !requestParams.password || requestParams.password.trim() === "") {
   errorMessage = i18n.getMessage("User name or password invalid");
  } else if(requestParams.username !== username) {
   errorMessage = i18n.getMessage("Attempted to authenticate as a
different user");
  }

  if(!errorMessage || errorMessage === "") {
   spAuthentication.validateCreds(requestParams.username,
requestParams.password).then(function(res) {
    resolve({status: res.success, errorMessage: res.message});
   });
  } else {
   resolve({status: !errorMessage || errorMessage === "", errorMessage:
errorMessage});
  }
 });

}

function openExternalAuthModal(requestParams) {
 var deferred = $q.defer();

 var options = {
  title: i18n.getMessage("Approver authentication"),
  message: '',
  messageOnly: false,
  errorMessage: '',
  input: false,
  label: '',
  size: 'lg',
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
    value: '',
    required: false,
    footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
    values: false,
    onSubmit: null,
    widget: 'simpleloginui',
    widgetInput: {},
    shared: requestParams,
    buttons: [{label: i18n.getMessage('Cancel'), cancel:true}]
   };

   var widgetURL = spUtil.getWidgetURL(options.widget);
   $http.post(widgetURL, options.widgetInput).success(function(response) {
    options.widget = response.result;
    options.widget.options.shared = options.shared;
    var modal = $uibModal.open({
     templateUrl:'sp-modal.html',
     controller: spModalCtrl,
     size: options.size,
     resolve: {
      options: function() {
       return options;
      }
     }
    });

    deferred.resolve(modal);
   });

   return deferred.promise;
  }

  function spModalCtrl($scope, options) {
   $scope.options = options;
   $scope.form = {};

   $scope.buttonClicked = function(button){
    if (button.cancel) {
     $scope.$dismiss();
     return;
    }
   }
  }

  return {
   prompt: _showAuthenticationModal
  }
}).decorator("spAuthModal", function($delegate) { return( $delegate );});
```

自動翻訳

サービスポータル の外部ユーザー自己登録の有効化

サービスポータル によって外部ユーザーが ServiceNow アプリに登録できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin

前のタスクを完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

1. 外部ユーザー登録のアクティブ化
2. 外部ユーザー構成の登録フォームの構成

必要なロール：admin

このタスクについて
外部ユーザー自己登録によって、大規模なユーザーグループがアドミニストレーターのサポートなしで ServiceNow アプリに登録できます。 詳細については、「外部ユーザーの ServiceNow インスタンスへの自己登録の有効化 」を参照してください。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルレコードを開きます。
3. フォームの [外部ユーザー登録構成 **]** フィールドに入力します。

   ユーザー登録構成を選択します。
4. **[Update** (更新)] をクリックします。

タスクの結果
ログインウィジェットには、以前に構成した登録フォームへのリンクが含まれています。

サービスポータル ログイン用の **PIV/CAC** カードの登録
パスワードを入力せずに組織のポータルにログインできるように、個人 ID 検証 (PIV) または Common Access Card (CAC) カードを登録します。

始める前に
PIV/CAC カードを登録するには、管理者は証明書ベースの認証を有効にしてから PIV/CAC 認証を設定する必要があります。このセットアッププロセスの詳細については、 個人 ID 検証 (PIV) カードまたは共通アクセスカード (CAC) ベースの認証 を参照してください。

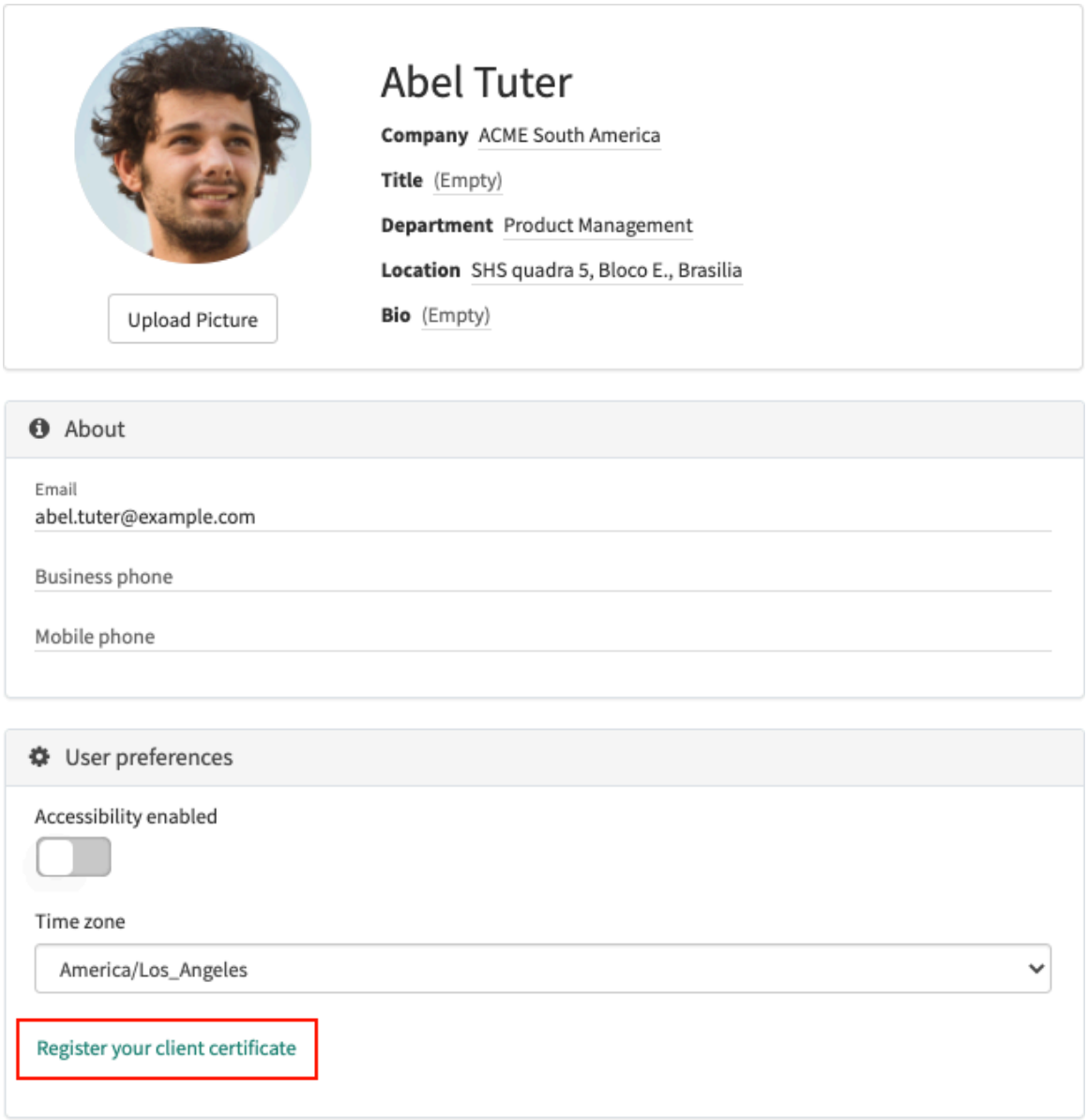
次のタスクは、カードリーダーがシステムに接続されていることを前提としています。

必要なロール：なし

手順
1. ユーザー名とパスワードを使用して、ポータルにログインします。
2. ポータルで、ユーザープロファイルを開きます。
3. PIV/CAC カードをカードリーダーに挿入して [クライアント証明書を登録] を選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



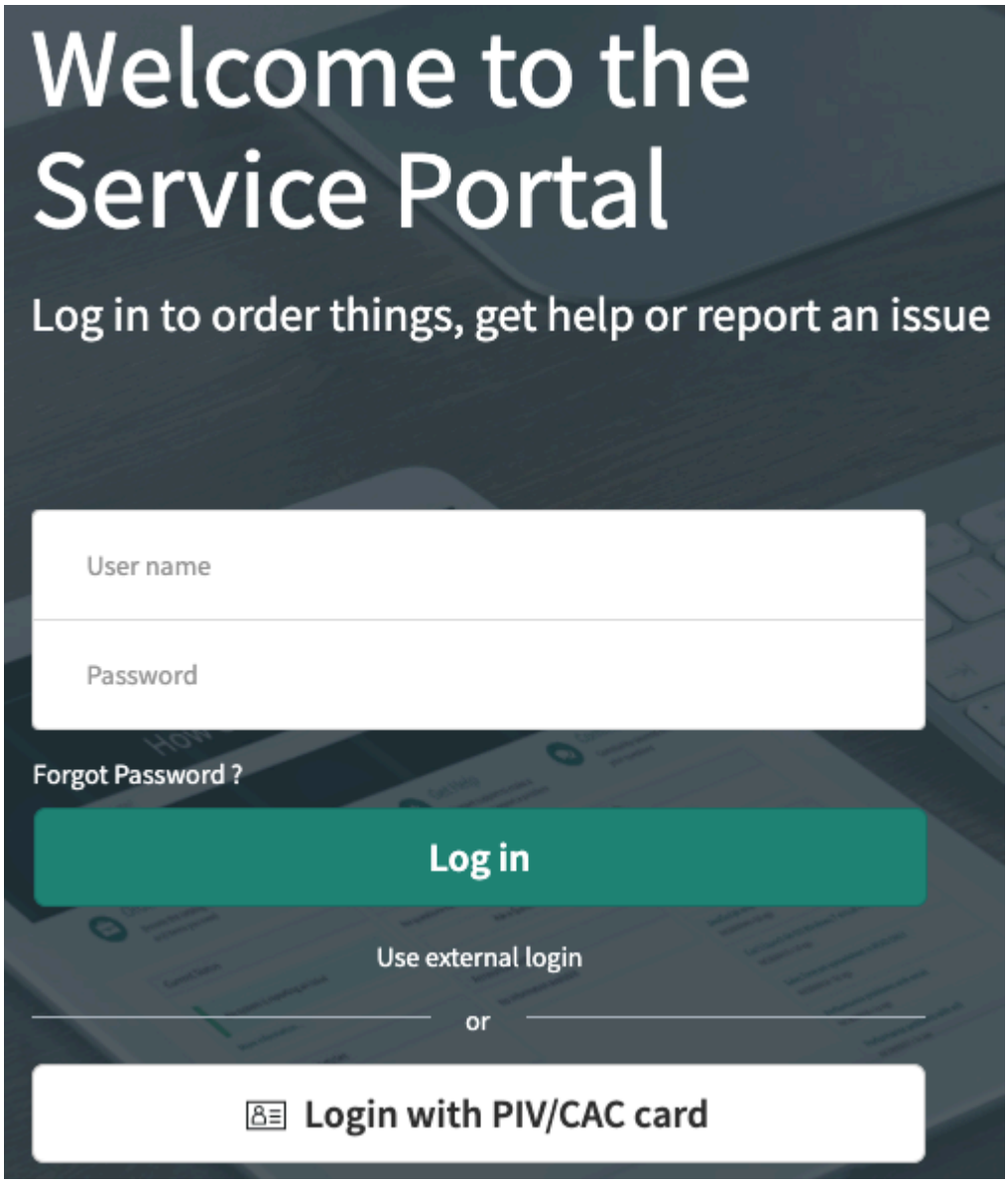
4. 表示されるダイアログボックスで、PIV/CAC 証明書を確認して [登録] を選択します。

登録が成功すると、アラートメッセージ「PIV/CAC 証明書が正常に登録され、ユーザーアカウントにリンクされました」が表示されます。

ダイアログを閉じて完了します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ポータルに次回ログインするときは、PIV/CAC カードを使用してログインできます。ログインするには、PIV/CAC カードをカードリーダーに挿入して**[PIV/CAC** カードでログイン] を選択します。



ポータルからログアウトするには、アバターを選択してから [ログアウト] を選択します。次に、ブラウザーウィンドウを閉じます。

関連情報

ログインウィジェット

ポータルの非アクティブ化

ユーザーがアクセスする必要がなくなったポータルへのアクセスをオフにし、オプションで別のポータルにリダイレクトします。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
ポータルを非アクティブ化すると、ユーザーは、構成した代替ポータルにリダイレクトされるか、ポータルが非アクティブであるというメッセージを受け取ります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

代替ポータルが選択されている場合、ページは、非アクティブなポータルの URL サフィックスを代替ポータルのサフィックスに置き換えることによってリダイレクトされます。ユーザーが正しいページにリダイレクトされていることを確認するには、次の手順を実行します。

- ナレッジベース記事やカタログアイテムなどの必要なすべてのリソースが代替ポータルで利用できることを確認します。
- 各ポータルで異なるページを使用する場合は、ページルートマップを設定して、非アクティブなポータルから別のポータルにページをマップします。詳細については、「参照をページ ID にリダイレクトする」を参照してください。
- SPEntryPage スクリプトインクルードまたはその他のメソッドを使用したページリダイレクトのカスタマイズが存在する場合は、これらのカスタマイズを十分にテストして競合がないことを確認するか、カスタマイズを削除します。詳細については、「シングル サインオン、ログイン、および URL リダイレクト」を参照してください。

検索エンジンがページのインデックスを解除せずに公開ポータルの非アクティブ化と再アクティブ化をサポートするために、非アクティブなポータルには一時的な HTTP 302 リダイレクトが使用されます。

手順

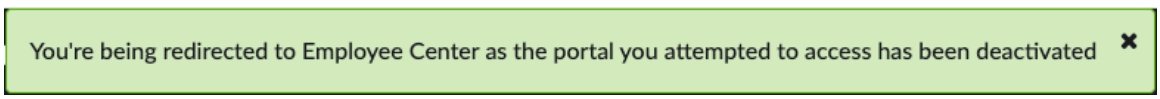
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルを選択します。

   注: インスタンスのデフォルトポータル、または非アクティブなポータルの代替ポータルとして設定されたポータルを非アクティブ化することはできません。モバイル従業員サービスポータル (/mesp) を非アクティブ化したり、リダイレクトしたりすることはできません。

3. [非アクティブ] を選択します。
4. オプション: [代替ポータル] フィールドで、非アクティブなポータルにアクセスしようとするユーザーをリダイレクトするアクティブなポータルを選択します。
   複数の非アクティブなポータルを同じ代替ポータルにリダイレクトできます。
5. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

代替ポータルを選択した場合、非アクティブなポータルにアクセスしようとするユーザーは、代替ポータルにリダイレクトされます。リダイレクトされたことを通知するメッセージが送信されます。
例：



代替ポータルを指定しない場合、ポータルが非アクティブ化されたことを知らせるメッセージがユーザーに送信されます。これらのメッセージは、メッセージ [sys_ui_message] テーブルからカスタマイズできます。詳細については、「メッセージテーブル」を参照してください。

ポータルを再アクティブ化するには、[非アクティブ] オプションをオフにします。

カスタムウィジェットの開発

AngularJS、Bootstrap、および ServiceNow API を使用して、ポータルのカスタムウィジェットを開発します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

事前準備

ウィジェットを開発するには、 ServiceNow API を使用した以下の経験が必要です。

- サーバー上でレコード クエリを実行する。
- 更新レコードを作成する。

AngularJS を使用した以下の経験が必要です。

- クライアント コントローラーに変数をバインドする。
- ウィジェット内のサーバー オブジェクトにアクセスする。
- ユーザー入力を収集する。

オプションで、Bootstrap コンポーネントにアクセスして、Bootstrap テンプレートでビルドできます。

ウィジェットの一部

Angular ディレクティブと同様、ウィジェットは サービスポータル ページ内で指定された動作を実行します。ウィジェットには、必須およびオプションのスクリプト コンポーネントが含まれています。

HTML テンプレート

必須ウィジェット コンポーネントです。

HTML テンプレートには、データを表示および収集するための AngularJS の知識が必要です。HTML テンプレートは、以下の目的で使用します。

- モデルとコントローラーからの情報を使用して、ブラウザーでユーザーに表示される動的ビューをレンダリングする。
- クライアント スクリプト変数をマークアップにバインドする。
- エンド ユーザーからデータを収集する。

クライアントスクリプト

必須ウィジェット コンポーネントです。

クライアント スクリプトには、 ServiceNow API および AngularJS の両方を使用してクライアント コントローラーを作成する知識が必要です。クライアント スクリプトは、以下の目的で使用します。

- JavaScript および JSON オブジェクトのサーバー データをクライアント オブジェクトにマッピングする。
- データをレンダリングする前に処理する。
- データを HTML テンプレートに渡す。
- ユーザー入力とデータをサーバーに戻して処理する。

サーバースクリプト

必須ウィジェット コンポーネントです。

サーバー スクリプトには、ServiceNow API を使用してレコード データを操作する知識が必要です。サーバー スクリプトは、以下の目的で使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ウィジェットの初期状態を設定する。
- **data** 変数を使用して、ウィジェット クライアント スクリプトにレコード データを送信する。
- サーバー側のクエリを実行する。

リンク機能

オプションのウィジェット コンポーネントです。

リンク機能には、AngularJS の知識が必要です。リンク機能を使用して、DOM を直接操作します。

オプション スキーマ

オプションのウィジェット コンポーネントです。

サービスポータル管理者がウィジェットを構成できるようにします。オプション スキーマは、以下の目的で使用します。

- ウィジェットのパラメーターを指定する。
- 管理者ユーザーがウィジェット インスタンスのインスタンス オプションを定義できるようにする。
- 柔軟で再利用可能なウィジェットを開発する。

Angular プロバイダー

オプションのウィジェット コンポーネントです。

Angular プロバイダーには AngularJS の知識が必要です。Angular プロバイダーは、以下の目的で使用します。

- レコードやフィルターを変更するときにウィジェットの同期状態を保つ。
- ウィジェット間のコンテキストを共有する。
- 状態を維持し、持続させる。
- 再利用可能な動作と UI コンポーネントを作成し、複数のウィジェットに挿入する。

依存関係

オプションのウィジェット コンポーネントです。

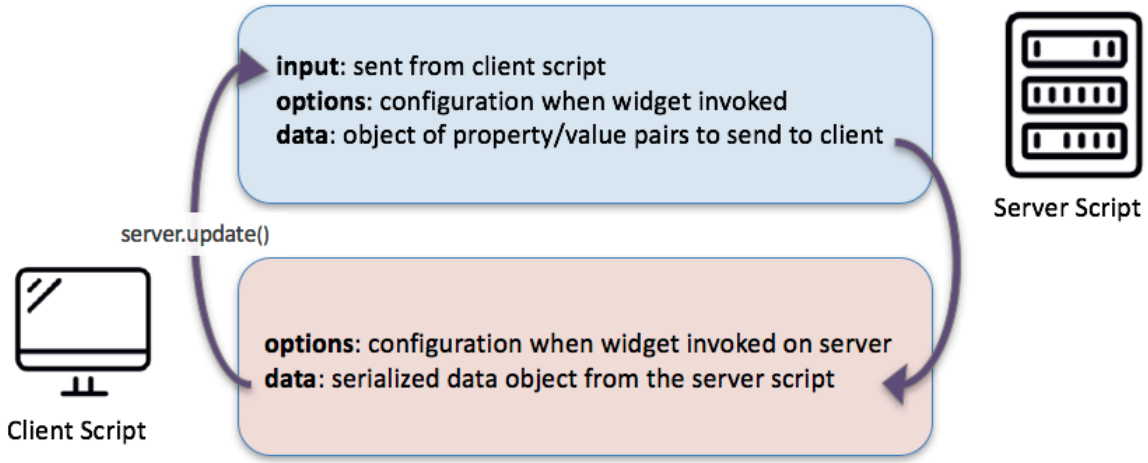
ウィジェットの依存関係は、JavaScript や CSS ファイルなど、ウィジェットで使用される外部リソースです。

ウィジェット内のグローバル オブジェクト

ウィジェットがページ上で初めてレンダリングを開始すると、まずサーバー スクリプトが実行され、3 つのグローバル オブジェクト (**input**、**options**、**data**) にアクセスします。**input** 変数は、クライアント スクリプトから送信されたデータ オブジェクトであるため、この変数は初めての初期化時は定義されません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ウィジェットが初めてインスタンス化されるとき、サーバー スクリプトは以下の処理を行います。

1. 空の **data** オブジェクトを初期化します。
2. クライアント コントローラーから送信されたデータを使用して **input** オブジェクトを初期化するか、ウィジェットを初期化するために使用されるデータを使用して **options** オブジェクトを使用して初期化します。
3. **data** オブジェクトを JSON としてクライアント コントローラーに送信します。

クライアント スクリプト

1. `c.data` を使用してサーバーの **data** オブジェクトにアクセスします。

   注: デフォルトでは、ウィジェットは **c** 変数を使用し、`controller as` 構文によってコントローラー インスタンスを表します。ウィジェットの作成またはクローン作成時にこの変数を変更することができます。

2. `server.update()` を使用して、変更をデータ モデルに投稿します。このメソッドは、**input** オブジェクトを使用してサーバー スクリプトを更新します。

   注: `server.update()` を呼び出した後、クライアント スクリプトの **data** オブジェクトはサーバー スクリプトの **data** オブジェクトによって自動的に上書きされます。

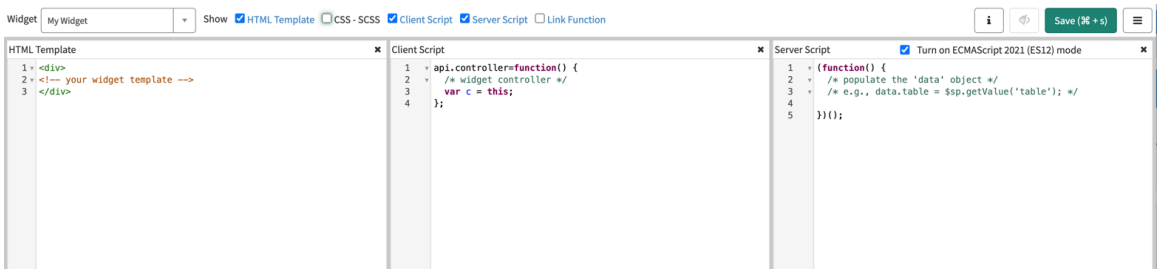
3. `c.options` を使用し、サーバー上のウィジェットを呼び出すために使用される値にアクセスします。この値は読み取り専用です。

ウィジェット エディターの使い方

ウィジェットを作成すると、sp_widget テーブルにレコードが作成されます。ただし、サービスポータルの構成でスクリプト環境としてウィジェット エディターを使用できます。ウィジェット エディターは、IDE に似たフルページ アプリケーションです。変更をリアルタイムでプレビューしながら、編集するウィジェットの部分を表示し、残りの部分を非表示にすることができます。

注: サーバー側スクリプトでは、アプリケーションで ES5 標準モードまたは互換モードが使用されている場合は、ECMAScript 2021 (ES12) JavaScript モードの使用を有効にできます。JavaScript モードが ECMAScript 2021 (ES12) に設定されているアプリケーションのスクリプトは、デフォルトで ECMAScript 2021 (ES12) を使用します。詳細については、「スクリプトの ECMAScript 2021 (ES12) モードを有効にする」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ウィジェットの開発に関する一般的なガイドライン

カスタムウィジェットを開発するときは、最適なパフォーマンス、スケーラブルな開発、および優れたユーザーエクスペリエンスのために、次の一般的なガイドラインを念頭に置いてください。

エンド ユーザーに例を提供する既定の状態を作成する

ウィジェットでは、最初にページに追加されるときにインスタンス オプションが定義されていません。この空の状態のウィジェットは空白で表示され、混乱を招く可能性があります。ウィジェットにいくらかの初期構成を必要とする状況では、必要な構成を管理者に伝えるデフォルトの状態がウィジェットにあることを確認してください。

デモ データを使用してウィジェットを作成することもできます。デモ データは、以下の目的にも使用できます。

- ウィジェットの機能をユーザーに明確に示す。
- ウィジェット エディターでウィジェットをプレビューするときにデータを提供する。(デモ データはデザイナーには表示されません。)

詳細： チュートリアル：カスタム ウィジェットの構築

可能であればクローンではなくウィジェットを埋め込む

カスタム ウィジェットに既存のウィジェットを埋め込むと、コードをクローンまたは複製しなくても既存の機能を活用できます。その場合も、埋め込みウィジェットにパラメーターを渡して、その動作を制御することができます。

詳細を見る： 既存のウィジェットの埋め込み

パフォーマンス向上のために大きなデータセットの使用を避ける

データのクエリ、ACL の評価、ビジネスルールの実行、およびデータ処理には時間がかかり、パフォーマンスが低下する可能性があります。ポータルユーザーが必要とするデータの量を決定し、適切な制限とフィルターをスクリプトとクエリに適用します。重要なデータまたは処理を必要とするウィジェットをポータル内の個別のページに分離します。大きなデータセットを使用する次のアイテムは実装しないでください。

- 大量のデータをロードするスクリプト化されたメニューアイテム。これにより、ポータル内のすべてのページのロードが遅くなる可能性があります。
- 添付ファイル [sys_attachment] テーブルの高解像度メディアファイルやフォントなど、サイズの大きいファイルや添付ファイル。
- 自動リフレッシュウィジェット。ウィジェットのクライアントコントローラーが `server.update()`、 `spUtil.update()`、 `server.refresh()`、または `spUtil.refresh()` を呼び出すたびに、アプリケーションはウィジェットのサーバースクリプトを実行し、データオブジェクトをクライアントに送り返します。
- フィルタリングされていないレコード監視。`recordWatch()` 関数は、テーブルまたはフィルターの更新を監視し、コールバック関数から値を返します。監視する特定のフィールドにフィルターを追加すると、ウィジェットがサーバーに対して行う呼び出

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

しの数を減らすことができます。コールバック関数に更新があることをクライアントに通知するレコードプロデューサーに対応してウィジェットを更新するタイミングを指定することでも、パフォーマンスを向上させることができます。

- `setLimit` 関数なしの GlideRecord クエリを使用するサーバー側スクリプト`setLimit` 関数は返されるレコードの数を制限し、クエリの応答時間を改善できます。柔軟性を高めるため、ハードコードされた値を割り当てるのではなく、この制限をインスタンス オプションに結びつけることができます (例：`gr.setLimit(options.limit || 100)`)。

詳細：

- Six common performance pitfalls in Service Portal and how to avoid them (サービスポータルの 6 つの一般的なパフォーマンスの落とし穴とその回避方法) [KB0634588]
- spUtil - recordWatch
- GlideRecord setLimit 関数

複雑なウィジェットを埋め込む代わりにディレクティブを作成する

埋め込みウィジェットがサーバーから呼び出されると、そのウィジェットに関連付けられたすべてのスクリプトが返されます。ウィジェットのサブセクションのみが必要な場合、ウィジェット全体を埋め込むと不要なオーバーヘッドが発生します。代わりに、ディレクティブを使用して軽量のコードをウィジェット間で共有します。ディレクティブは、たとえば UI コンポーネントをビルドする場合に便利です。サーバー側とクライアント側の機能を備えた複雑なコンポーネントは、ウィジェットとして残すことをお勧めします。埋め込みウィジェットの代わりにディレクティブを使用するのは、以下の場合です。

- スコープやカスタム スコープの動作を複数のウィジェットで共有する。
- ウィジェットの再利用可能な軽量のサブセクションを共有する。
- リストやアバターなどの共通の UI 機能を共有する。
- ウィジェットの動作を強化する。

詳細： Angular プロバイダーでのコンポーネントの再利用

サービスやファクトリを使用してデータの共有と状態の保持を行う

データ サービスとファクトリは、サーバーを複数回呼び出さなくてもウィジェット内で状態を維持および保持できるため、以下のことが可能になります。

- レコードやフィルターを変更するときにウィジェットの同期状態を保つ。
- ウィジェット間でデータを共有する。
- よりパフォーマンスの高いウィジェットを開発する。

詳細： Angular プロバイダーでのコンポーネントの再利用

公開/登録サービスを使用してイベントを処理する

DOM で $broadcast を使用しないでください。*`$broadcast`* は、イベント名をすべての子スコープに送信して、登録されたリスナーに通知するため、*`$rootScope`* グローバル オブジェクトの使用が必要になり、コールにコストがかかる可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

代わりに、公開/登録サービスを使用してイベントを処理します。公開/登録サービスを使用すると、コールバック ハンドラーを介してウィジェット間に明確な関係が形成されます。このモデルでは、イベントの状態をより適切にコントロールできます。

REST コールまたは `server.get` を使用してサーバーからデータを取得する

`server.update()` を呼び出すと、ウィジェット全体がサーバーから返されます。ウィジェットに相違するコード パスが含まれている場合、サーバー更新コールを複数回行うとパフォーマンスに影響する可能性があります。原則として、サーバー スクリプトを使用してウィジェットの初期状態を設定します。その後の更新では、インスタンスでスクリプトインクルードを呼び出すスクリプト化された REST API を使用します。この手法は以下の結果になります。

- ビジネス ロジックが UI 要素から切り離される。
- コードが 1 か所に集められるため、変更を 1 か所で行うことができる。

`server.get` を使用して情報をサーバーに渡すこともできます。この機能を `input.action` と同時に使用し、サーバー スクリプトの特定の部分を実行します。

ローカライズ、アクセシビリティ、UI を念頭に置いて開発する

ユーザーに最適なエクスペリエンスを作成するには、次のガイドラインに従います。

- モバイル環境でのウィジェットの影響を考慮します。たとえば、モバイル デバイスに変換されないマウスオーバーや他のイベントを使用しないでください。
- SCSS 変数を使用してアイテムを再利用します。「SCSS 変数」を参照してください。
- 色を使用する場合は変数名を使用します。
- ローカライズ API で翻訳用の文字列をラップします。「ウィジェットの国際化」を参照してください。

未使用の Angular プロバイダーをクライアントスクリプトから削除する

メンテナンスを容易にするために、クライアントスクリプトの関数ステートメントに挿入された未使用の Angular プロバイダーをすべて削除します。

使用を避ける <script> tags in HTML templates

サービスポータル で本番環境の問題が発生する可能性を減らすには、を使用するインラインテンプレートの使用を避けます。 <script> tags in a widget's HTML template. Instead, create a related Angular ng-template record for the widget.

チュートリアル：カスタム ウィジェットの構築

このチュートリアルに従って、サービスカタログ アイテムを表示するカスタム ウィジェットを構築します。このチュートリアルは、サービスポータルの高度なスクリプト作成機能について理解するためのモデルとして使用してください。

このチュートリアルでは、クイック注文ウィジェットを作成します。このウィジェットには以下の特徴があります。

- 検索結果より前に人気のアイテムをユーザーに表示します。
- サービスカタログ にクエリを実行し、使用可能なオプションをユーザーに表示します。
- 埋め込み SC カタログ アイテム ウィジェットが含まれているため、ユーザーはクイック注文ウィジェット内でアイテムを表示して注文できます。
- Angular プロバイダーを使用して、クエリが実行された各アイテムの横にカテゴリ アイコンを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットの作成とテンプレートのセットアップ

クイック注文ウィジェットを作成し、サービスカタログ でアイテムのクエリを実行します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成 をクリックし、[ウィジェットエディター] をクリックします。
2. [新規ウィジェットの作成] をクリックします。
3. 次の値を定義します。
   - ウィジェット名：クイック注文
   - ウィジェット **ID**：quick_order
   - テスト ページを作成：有効
   - ページ **ID**：quick_order

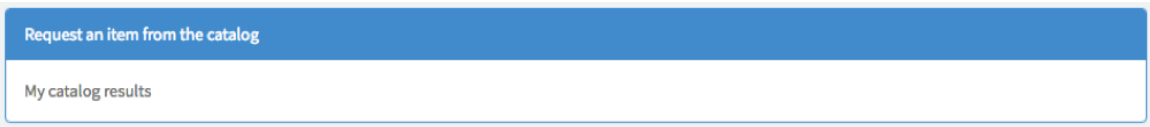
   テスト ページにウィジェットを追加すると、次の各テーブルでレコードが作成されます。
   - sp_page
   - sp_container
   - sp_row
   - sp_column
   - sp_instance
   - sp_widget

   注: [サービス ポータル設定] でページ エディターを使用し、テスト ページ上の要素の階層を表示できます。
4. [送信] をクリックします。
5. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。
6. 次のシンプルなテンプレートを HTML フィールドに追加します。

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
   My catalog results
 </div>
</div>
```

7. [保存] をクリックします。
8. URL `<yourInstanceUrl>/sp?id=quick_order` を使用して、新しいタブでテスト ページをプレビューします。

   ウィジェット テンプレートがテスト ページに表示されます。



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

インスタンス テーブルにクエリを実行するサーバー スクリプトの追加

ウィジェットを追加して基本テンプレートを作成すると、ユーザーがインスタンステーブルからデータのクエリを実行できるようにする高度なクライアントおよびサーバースクリプトを定義できます。データベースからデータのクエリを実行してユーザーに表示し、更新をサーバーに戻すことにより、クライアントとサーバー間でデータモデルを渡すことができます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。
2. [サーバー スクリプト] を選択し、サーバー スクリプト フィールドを開きます。
3. デフォルトのサーバー スクリプトを次のカスタム スクリプトに置き換えます。

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);

 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT
IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  sc.setLimit(100);
  sc.orderByDesc("ir_query_score");
  sc.query();
  var results = [];
  while (sc.next()) {
   if (!$sp.canReadRecord(sc))
    continue;

   var item = {};
   $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
   item.category = sc.getValue('category');
   results.push(item);
  }
  return results;
 }
})();
```

このスクリプトは、123TEXTQUERY321 クエリ メソッドを使用して sc_cat_item テーブルのキーワード検索を実行します。

4. HTML テンプレートを次のスクリプトに置き換えます。

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing
here to search the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords"
ng-change="c.server.update()" ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <ul class="list-group result-container">
    <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
      <a href>{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
    </li>
  </ul>
</div>
</div>
```

このテンプレートは検索フィールドを追加し、次の Angular ディレクティブを使用して、サーバー スクリプトで実行されたクエリの結果を表示します。これらのディレクティブの詳細については、「Angular API リファレンス」を参照してください。

テンプレートで使用される **Angular** ディレクティブ

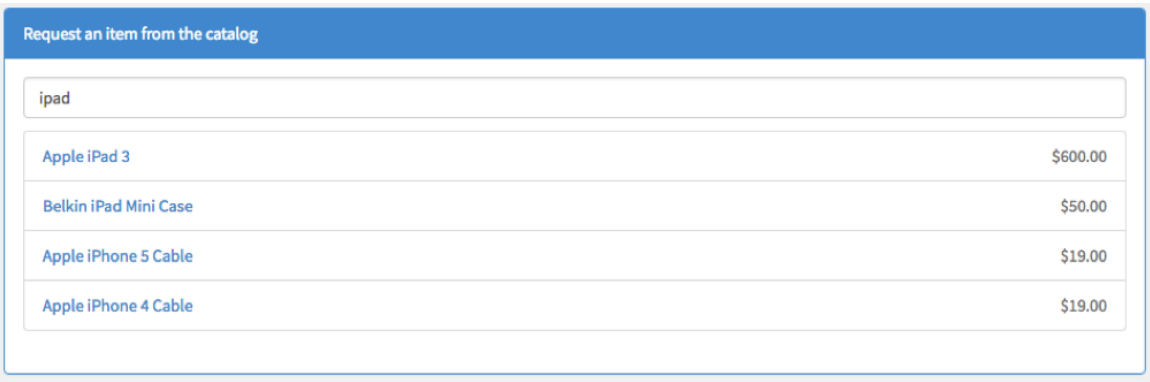
Angular ディレクティブ	説明
ng-model	値の変更をモデル変数 `c.data.keywords` に自動的に読み書きします。
ng-model-options	ng-model の動作を構成します。このテンプレートでは、ng-model はユーザーが 250 ミリ秒間入力を停止した後にモデルを更新します。
ng-change	モデル値が変更された後、`c.server.update()` を実行します。この関数は、データ オブジェクトをサーバー スクリプトに投稿します。スクリプトが実行された後、データ オブジェクトはサーバーにより生成されたデータ オブジェクトによる新しい値で自動的に更新されます。
ng-repeat	親要素と子要素からテンプレートを作成します。`c.data.items` のアイテムごとに、テンプレートのインスタンスが作成され、式 `{{item.name}}` および `{{item.price}}` が各アイテムの値に置き換えられます。

5. 次のスクリプトを **[CSS - SCSS]** フィールドに追加します。

```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

6. 変更を表示するには、テスト ページのプレビューを更新します。

検索ボックスに入力すると、一致するカタログ アイテムが表示されます。「**ipad**」を検索してみてください。



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ウィジェットの空の状態の管理

検索用語が入力される前に、人気のアイテムのリストをユーザーに表示します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

ウィジェットの初期化時に検索が実行されていないため、サーバーの入力変数は未定義です。この空の状態は、ユーザーが初めてウィジェットを操作するときに混乱を招く可能性があります。この問題を解決するには、入力変数が空のときウィジェットに何かが表示されるようにします。この初期データは、ユーザーが初めてウィジェットを操作するときにガイドとなります。

手順

1. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。
2. 既存のサーバー スクリプトを次のスクリプトに置き換えます。

```
(function() {
    if (input.keywords != null && input.keywords != '')
        data.items = getCatalogItems(input.keywords);
    else data.items = getPopularItems();

    function getCatalogItems(keywords) {
        var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
        sc.addActiveQuery();
        sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
        sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT
IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
        sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
        sc.setLimit(100);
        sc.orderByDesc("ir_query_score");
        sc.query();
        var results = [];
        while (sc.next()) {
            if (!$sp.canReadRecord(sc))
                continue;

            var item = {};
            $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
            item.category = sc.getValue('category');
            results.push(item);
        }
        return results;
    }

    function getPopularItems() {
        var items = [];
        var count = new GlideAggregate('sc_req_item');
        count.addAggregate('COUNT', 'cat_item');
        count.groupBy('cat_item');
        count.addQuery('cat_item.sys_class_name', 'NOT
IN', 'sc_cat_item_guide,sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
count.addQuery('cat_item.sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
        count.orderByAggregate('COUNT', 'cat_item');
        count.query();
        while (count.next() && items.length < 9) {
            if (!$sp.canReadRecord("sc_cat_item",
count.cat_item.sys_id.getDisplayValue()))
                continue; // user does not have permission to see this item

            var item = {};
            item.name = count.cat_item.name.getDisplayValue();
            item.category = count.cat_item.category.toString();
            item.price = count.cat_item.price.getDisplayValue();
            item.sys_id = count.cat_item.sys_id.getDisplayValue();
            items.push(item);
        }
        return items;
    }
})();
```

このスクリプトは、データベースにクエリを実行して、入力変数が空のときに人気のアイテムを返す `getPopularItems()` を導入します。

3. HTML テンプレートを次のスクリプトに置き換えます。

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
    <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing
here to search the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords"
ng-change="c.server.update()" ng-model-options="{debounce: 250}" />
    <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
    <ul class="list-group result-container">
      <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
        <a href>{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
      </li>
    </ul>
  </div>
  <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
    <ng-pluralize count="c.data.items.length"
                  when="{'0': 'No items found for ',
                      '1': 'One item matching ',
                      'other': 'Found {} items matching '}">
    </ng-pluralize>
    {{c.data.keywords}}
  </div>
</div>
```

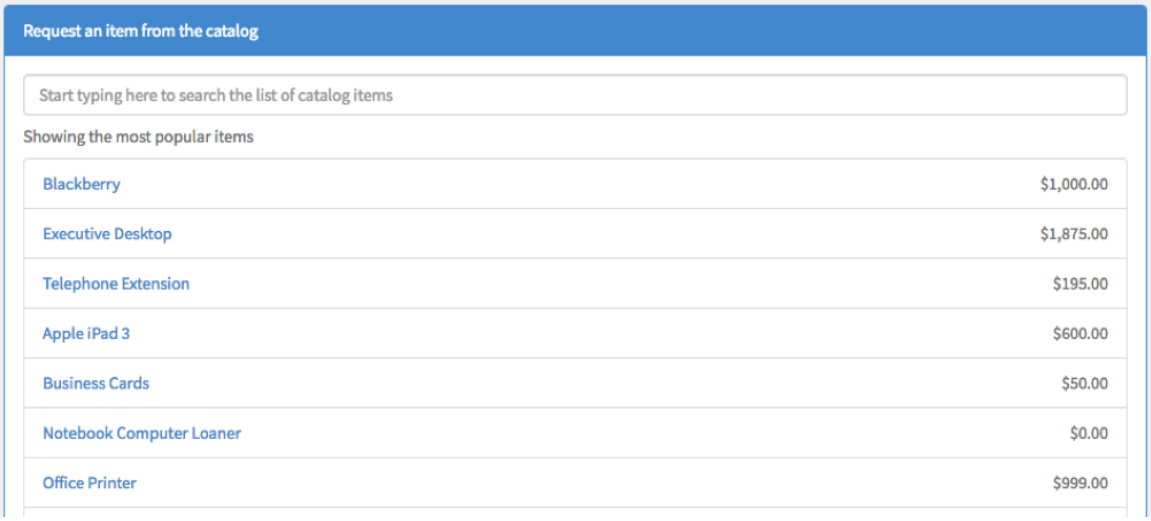
このスクリプトは、サーバー スクリプトから返される人気のアイテムを表示するためのテンプレートを提供します。

4. 変更を表示するには、テスト ページのプレビューを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このウィジェットは、検索入力の前にユーザーに人気のアイテムを表示します。



既存のウィジェットの埋め込み

SC カタログ アイテム ウィジェットを埋め込むことで、ユーザーがクイック注文ウィジェットでサービスカタログ アイテムを表示して購入できるようにします。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
コードを複製する代わりに、ウィジェットを埋め込んで既存の機能を活用することができます。SC カタログ アイテム ウィジェットは、ユーザーが サービスカタログ アイテムを表示および購入できるようにする基本システム ウィジェットです。

手順

1. SC カタログ アイテム ウィジェットを調べます。
   SC カタログ アイテム ウィジェットを埋め込む前に、ウィジェットを調べて、アクセスする必要があるデータを理解してください。場合によっては、クイック注文ウィジェットのクライアントまたはサーバー スクリプトを更新して、正しいデータが埋め込みウィジェットに渡されるようにする必要があります。

   a. `<yourInstanceURL>/sp_config?id=widget_editor` に移動します。

   b. SC カタログ アイテム ウィジェットを開きます。

   c. ウィジェット ID は `widget-sc-cat-item` であることに注意してください。
   この ID を使用して、クライアント スクリプトにウィジェット モデルを埋め込みます。

   d. サーバー スクリプトを調べます。

   data オブジェクトには、**input** または **options** オブジェクトのいずれかによって値が入力される sys_id プロパティが含まれている点に注目してください。入力もオプションにもsys_idが含まれていない場合、$sp.getParameter() メソッドは要求クエリ文字列からsys_idを取得します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Server script

```
35    if (input)
36      data.sys_id = input.sys_id;
37    else if (options.sys_id)
38      data.sys_id = options.sys_id;
39    else
40      data.sys_id = $sp.getParameter("sys_id") || $sp.getParameter('sl_sys_id');
41
42    if (!data.sys_id)
43      return;
44
45    data._attachmentGUID = gs.generateGUID();
46    var validatedItem = new sn_sc.CatItem('' + data.sys_id);
47    if (!validatedItem.canView())
48      return;
49
50    data.sc_cat_item = $sp.getCatalogItem(data.sys_id, true);
51    if (data.sc_cat_item.category) {
52      var categoryJS = new sn_sc.CatCategory(data.sc_cat_item.category);
53      data.category = {
54        name: categoryJS.getTitle(),
55        url: '?id='+data.sc_category_page+'&sys_id=' + data.sc_cat_item.category
56      }
57    }
58
59    $sp.logStat('Catalog View', data.sc_cat_item.sys_class_name, data.sys_id, data.sc_cat_item.name);
60  })()
```

input オブジェクトに値を入力するには、クイック注文ウィジェットのクライアント スクリプトからカタログ アイテム sys_id を渡します。

2. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。
3. クイック注文ウィジェットのクライアント スクリプトを次のスクリプトに置き換えます。

```
function($location, spUtil) {
    var c = this;

    c.select = function(item_id) {
        if (c.openItem == item_id) {
            c.openItem = null;
            return;
        }

        renderCatalogItemWidget(item_id);
    }

    function renderCatalogItemWidget(item_id) {
        c.catalogItemWidget = null;
        spUtil.get("widget-sc-cat-item", {
            sys_id: item_id
        }).then(function(response) {
            c.catalogItemWidget = response;
            c.openItem = item_id;
        });
    }
}
```

このスクリプトは、`spUtil.get()` を使用して ID によってウィジェット モデルを取得し (`widget-sc-cat-item`)、`{sys_id: item_id}` オブジェクトを定義します。このオブジェクトは、サーバー スクリプトを入力として投稿します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. HTML テンプレートを次のスクリプトに置き換えます。

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
    <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing
 here to search the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords"
 ng-change="c.server.update()" ng-model-options="{debounce: 250}" />
    <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
    <ul class="list-group result-container">
      <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
        <a href ng-click="c.select(item.sys_id)">{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
        <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
            <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget"
 widget="c.catalogItemWidget" />
        </div>
      </li>
    </ul>
  </div>
  <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
    <ng-pluralize count="c.data.items.length"
                  when="{'0': 'No items found for ',
                      '1': 'One item matching ',
                      'other': 'Found {} items matching '}">
    </ng-pluralize>
    {{c.data.keywords}}
  </div>
</div>
```

このテンプレートは、以下の操作を行います。

- ng-click ディレクティブを使用してクリック時の動作を追加する。
- sp-widget ディレクティブを使用して、埋め込み SC カタログ アイテム ウィジェットを表示する。

5. CSS を次のスクリプトに置き換えます。

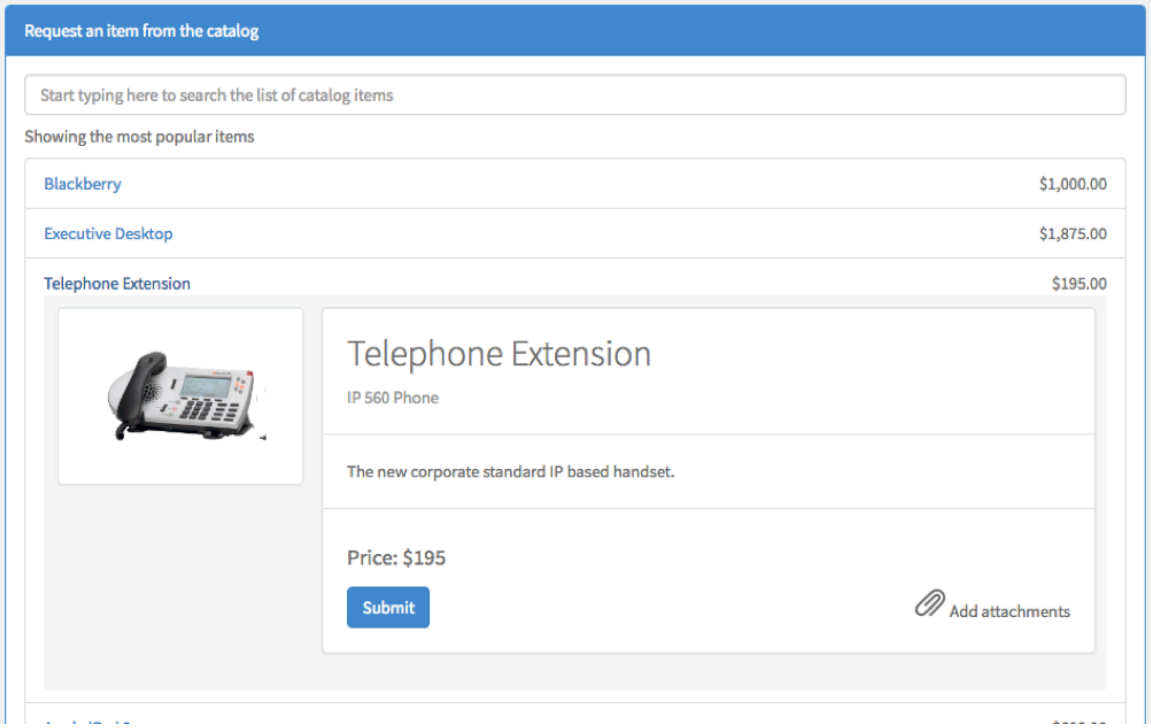
```
.result-container {
  margin-top: 10px;
}

.catalog-item {
  background-color: #f5f5f5;
  padding: 10px;
  @include border-top-radius($panel-border-radius);
  @include border-bottom-radius($panel-border-radius);
}
```

6. 変更を表示するには、テスト ページのプレビューを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

検索結果を選択すると、そのアイテムが埋め込み SC カタログ アイテム ウィジェットで開きます。



再利用可能なディレクティブを作成してウィジェットに追加

Angular プロバイダーは複数のウィジェットに追加できる再利用可能なコンポーネントです。[ウィジェット Angular プロバイダー] テーブルを使用して、クイック注文ウィジェットの各結果の横にカテゴリ アイコンを表示するディレクティブを作成します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

Angular プロバイダーを使用すると、クライアント スクリプト コントローラーに挿入できる Angular のディレクティブとサービスを構築できます。プロバイダーのコードは、特定のモジュールに追加されることはなく、匿名でなければならないため、標準の Angular ディレクティブまたはサービスとは異なります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成 > ポータルテーブル > ウィジェット **Angular** プロバイダー.
   [ウィジェット Angular プロバイダー] テーブルが開きます。
2. [新規] を選択して、新しいレコードを作成します。
3. フォームに記入します。

   a. タイプと名前を追加します。

   - タイプ：ディレクティブ
   - 名：categoryIcon

   b. クライアント スクリプトを追加します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
function() {
    return {
        template: '<span class="fa fa-stack fa-lg"><i class="fa fa-circle
fa-stack-2x"></i><i class="fa fa-{{::icon}} fa-stack-1x fa-inverse"></i></span>',
        restrict: 'E',
        replace: true,
        scope: {
            category: '='
        },
        link: function(scope, element) {

            var _iconMap = {
                "b06546f23731300054b6a3549dbe5dd8": "tablet",
                /* Tablets */
                "15706fc0a0a0aa7007fc21e1ab70c2f": "question",
                /* Can we help you? */
                "d68eb4d637b1300054b6a3549dbe5db2": "mobile-phone",
                /* Mobiles */
                "109cdff8c6112276003b17991a09ad65": "print",
                /* Office and Print */
                "5d643c6a3771300054b6a3549dbe5db0": "print",
                /* Printers */
                "2c0b59874f7b4200086eeed18110c71f": "plug",
                /* Peripherals */
                "2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4": "desktop",
                /* Software */
            };

            scope.icon = _iconMap[scope.category] || "shopping-cart";
        }
    }
}
```

このスクリプトは、Category レコードの sys_id を サービスカタログ アイテムに関連付けます。表示されるアイコンは、サービスカタログ のカテゴリ レコードで定義されているアイコンです。

c. [**Save** (保存)] をクリックする。

4. 新しい Angular ディレクティブをクイック注文ウィジェットに関連付けます。

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ウィジェット.

b. クイック注文ウィジェットを開きます。

c. [関連リスト] で、**[Angular** プロバイダー] を選択します。

d. [Angular プロバイダー] リストで [編集] を選択し、categoryIcon Angular プロバイダーをクイック注文ウィジェットに関連付けます。

e. [**Save** (保存)] をクリックする。

5. categoryIcon ディレクティブをクイック注文 HTML テンプレートに追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. ウィジェット エディターから、クイック注文ウィジェットを開きます。

b. HTML テンプレートを次のスクリプトに置き換えます。

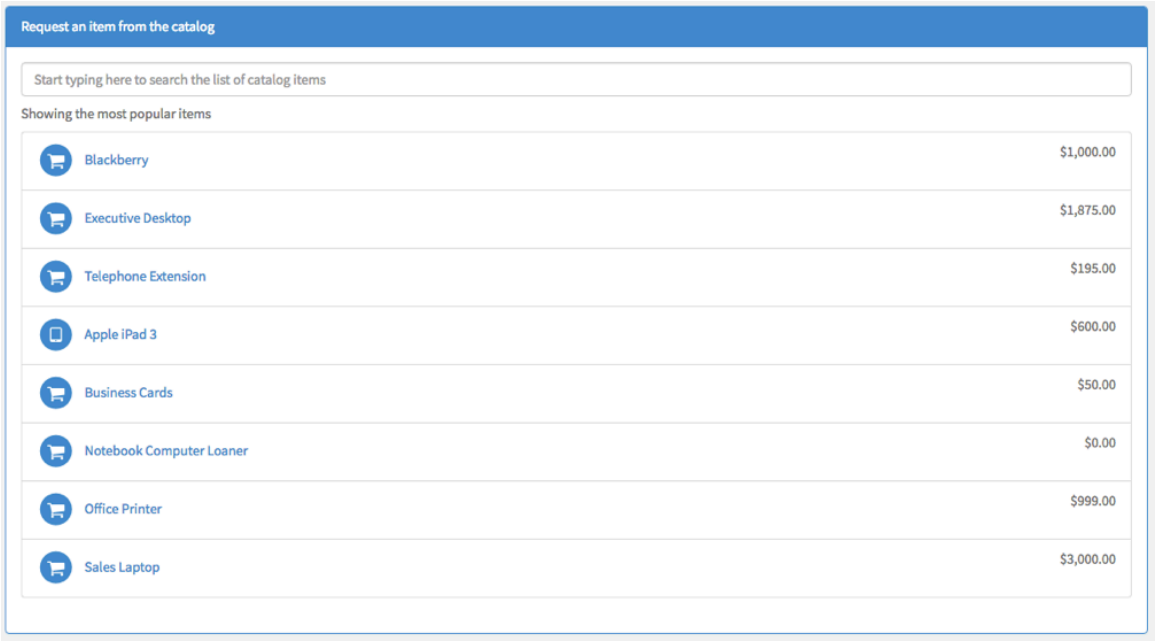
```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
    <input class="form-control" type="search" placeholder="Start
 typing here to search the list of catalog items"
 ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
    <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
    <ul class="list-group result-container">
      <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
        <a href ng-click="c.select(item.sys_id)"><category-icon
 category="item.category" style="margin-right:
 10px"></category-icon>{{item.name}}</a><span
 class="pull-right">{{item.price}}</span>
        <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
            <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget"
 widget="c.catalogItemWidget" />
          </div>
      </li>
    </ul>
  </div>
  <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
    <ng-pluralize count="c.data.items.length"
                  when="{'0': 'No items found for ',
                      '1': 'One item matching ',
                      'other': 'Found {} items matching '}">
    </ng-pluralize>
    {{c.data.keywords}}
  </div>
</div>
```

6. 変更を表示するには、テスト ページのプレビューを更新します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

各結果の横にカテゴリ アイコンが表示されます。



ウィジェットのクローン

既存のウィジェットを複製して編集することで、既存のコードを活用できます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

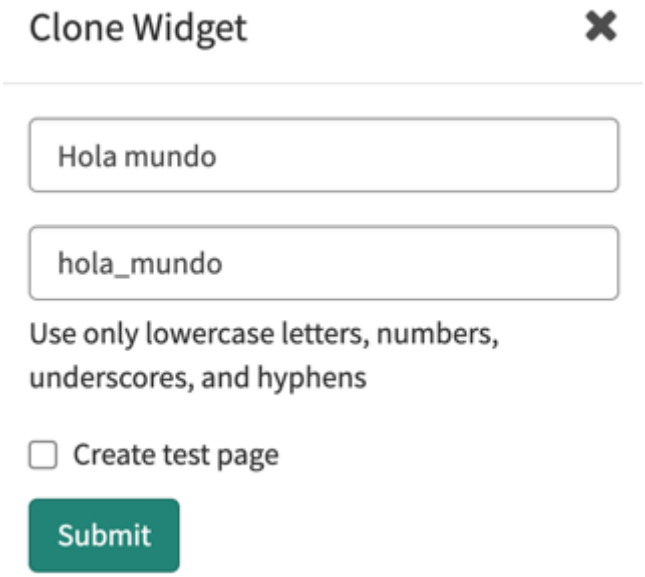
注: ベースシステムウィジェットは読み取り専用であるため、将来の更新から恩恵を受けることができます。変更を加えるには、基本システム ウィジェットをクローンできます。ただし、クローンされたウィジェットはカスタムと見なされ、クローン元のウィジェットの将来の更新から恩恵を受けることはありません。

手順

1. [サービス ポータル設定] ページでウィジェット エディターを開き、[ウィジェットを選択] リストから既存のウィジェットを選択します。
   たとえば、**Hello World 2** を選択します。
2. ウィジェット ヘッダーのリスト メニューから、[クローン **"Hello World 2"**] をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットのクローン

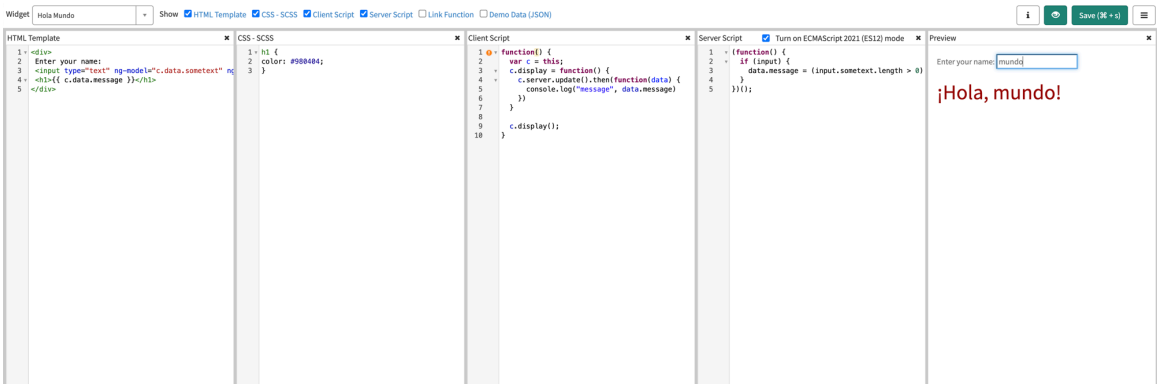


3. クローンされたウィジェットの名前を入力します。
   ウィジェット ID は、ウィジェット名に基づいて自動的に作成されます。
4. オプション: [テスト ページの作成] を選択し、ウィジェットを含むページを自動的に作成します。
5. チェック ボックスを使用して、必要に応じてウィジェット エディターのさまざまなコンポーネントを表示または非表示にします。

   HTML テンプレート、CSS、クライアント スクリプト、サーバー スクリプト、またはリンク機能を変更します。

   注: サーバー側スクリプトでは、アプリケーションで ES5 標準モードまたは互換モードが使用されている場合は、ECMAScript 2021 (ES12) JavaScript モードの使用を有効にできます。JavaScript モードが ECMAScript 2021 (ES12) に設定されているアプリケーションのスクリプトは、デフォルトで ECMAScript 2021 (ES12) を使用します。詳細については、「スクリプトの ECMAScript 2021 (ES12) モードを有効にする」を参照してください。

Hello World 2 のクローン



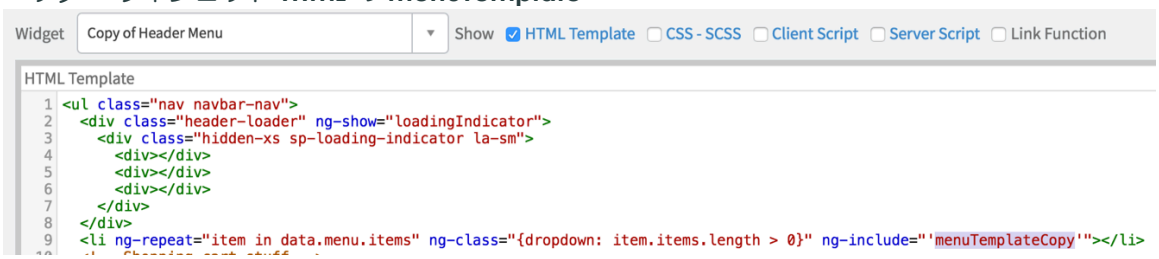
6. ウィジェットのプレビューを有効にするには、メニューから [プレビューの有効化] を選択します。
   表示される目のアイコンを使用して、ウィジェットのプレビューを表示または非表示にします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

次のタスク
Angular ng-template を使用するウィジェットをクローンする場合、テンプレートを手動でクローンし、ウィジェット内のテンプレート参照の名前を変更する必要があります。

たとえば、ヘッダー メニュー ウィジェットでは Angular ng-template `menuTemplate` が使用されます。ヘッダー メニュー ウィジェットをクローンする場合、`menuTemplate` をクローンし、クローンに一意の名前を付ける必要もあります。ヘッダー メニュー ウィジェットのクローンを開くと、menuTemplate への参照が HTML で表示されます。

ヘッダー ウィジェット **HTML** の **menuTemplate**



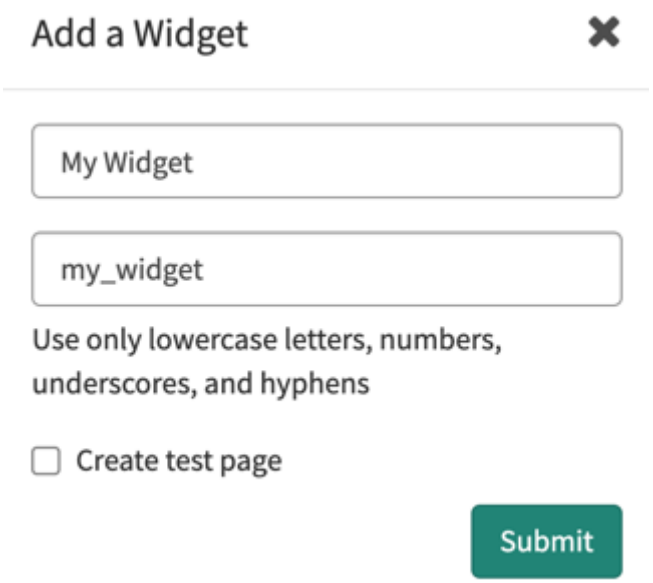
新規ウィジェットの作成

新しいウィジェットを作成して、カスタム ウィジェットを最初から構築します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [ウィジェットエディター] を選択します。
3. [新規ウィジェットの作成] をクリックします。
4. 新しいウィジェットの名前を入力します。
   ウィジェット ID は、ウィジェット名に基づいて自動的に作成されます。その後、[テストページの作成] を選択してウィジェットを含むページを自動的に作成できます。



注: テスト ページを使用したウィジェットの開発が完了したら、テスト ページを削除します。テスト ページを維持すると、ページを管理する際にわかりにくくなることがあります。

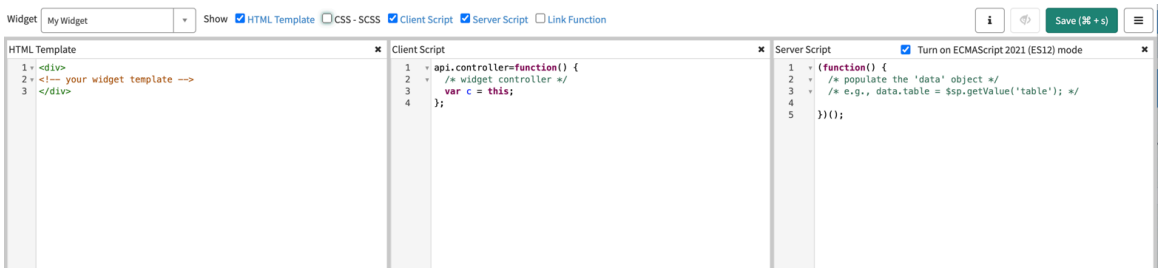
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. [送信] をクリックします。

   ウィジェット HTML テンプレート、クライアント スクリプト、およびサーバー スクリプトは、ウィジェット エディターに表示されます。基本的なスクリプト テンプレートがガイドとして含められます。

   注: サーバー側スクリプトでは、アプリケーションで ES5 標準モードまたは互換モードが使用されている場合は、ECMAScript 2021 (ES12) JavaScript モードの使用を有効にできます。JavaScript モードが ECMAScript 2021 (ES12) に設定されているアプリケーションのスクリプトは、デフォルトで ECMAScript 2021 (ES12) を使用します。詳細については、「スクリプトの ECMAScript 2021 (ES12) モードを有効にする」を参照してください。



ウィジェット オプション スキーマ

ウィジェット インスタンスでは、ユーザーがページに追加する各ウィジェットを独自に設定できます。ウィジェットのパラメーターを定義するには、オプション スキーマを使用します。

インスタンス オプションの格納

ウィジェットを開発するときに、オプション スキーマを編集してウィジェットのパラメーターを作成するか、インスタンス オプションを格納するテーブルを作成することができます。既存のオプション スキーマを編集する場合、定義されているインスタンス オプションはすべて、sp_instance テーブルの [追加オプション、JSON 形式] フィールドに JSON 形式で格納されます。次のフィールド タイプを使用できます。

- 文字列
- ブーリアン
- 整数
- 参照
- 選択肢
- Field_list (テーブルによって異なる)
- Field_name (テーブルによって異なる)
- Glide_list

オプション スキーマでサポートされていない他のフィールド タイプを使用するには、カスタム ウィジェット オプション スキーマを格納する拡張テーブルを作成します。表を使用すると、以下のことが可能になります。

- 高度なカスタマイズを含むフィールドなど、任意の ServiceNow フィールド タイプをオプション スキーマに追加する。
- 複雑なオプション スキーマを定義する。
- インスタンス オプションを検索してフィルタリングする。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: テーブルにオプションを格納するとより複雑なオプションを定義できますが、この方法はオプション スキーマを編集するよりも保守が難しくなります。不要なテーブルを作成したり、サーバー呼び出しをウィジェットに追加したりすることを避けるため、可能であれば既存のオプションスキーマを編集してください。複雑なオプションや検索可能なオプションが必要な場合のみ、オプションをテーブルに格納します。

ウィジェットでのオプションの使用

options グローバル変数を使用して、クライアント スクリプトとサーバー スクリプトの両方からウィジェットのオプションにアクセスします。`options.optionName` を使用すると、ウィジェット クライアント スクリプトまたはサーバー スクリプトの任意のオプション値にアクセスできます。

クライアント スクリプト

```
function() {
  /* widget controller */
  var c = this;
    console.log(c.options.text_color) //Outputs the text_color option for
 this instance
}
```

サーバー スクリプト

```
(function() {
     $sp.log(options.text_color) //Logs the value of the text_color
 option to the browser console.
})();
```

デフォルト オプションの定義

オプション値がインスタンスで設定される前、そのオプション変数にアクセスすると未定義値として表示されます。オプションのデフォルト値を指定するには、ウィジェット サーバー スクリプトを使用します。

```
(function() {
  options.text_color=options.text_color||"blue";
  options.maximum_entry_count=options.maximum_entry_count||5;
})
```

ウィジェット オプション スキーマの編集

ウィジェット インスタンスでは、ユーザーがページに追加する各ウィジェットを独自に設定できます。ウィジェットの基本パラメーターを定義するには、オプション スキーマを編集します。

始める前に

ウィジェットのクローンを作成するか、新しいウィジェットを作成しておく必要があります。

必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成 > ウィジェットエディター.
2. オプション スキーマを構成するウィジェットを選択します。
3. メニュー アイコン (☰) をクリックし、[オプション スキーマの編集] を選択します。
   このオプションは、ウィジェットを編集する権限を持つユーザーに対してのみ表示されます。
4. **[+]** をクリックしてウィジェット オプションを追加します。

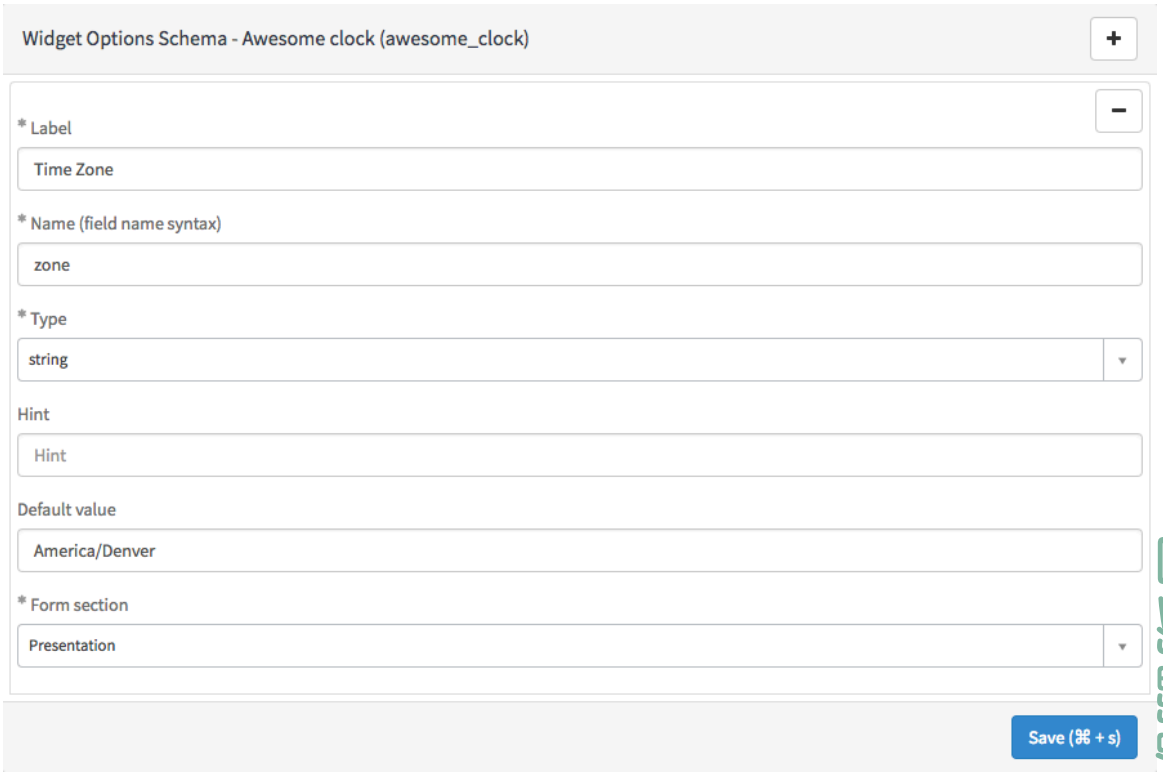
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

5. ラベル、名前、タイプ、ヒント、フォーム セクションを定義します。

   選択したタイプによっては、より多くのフィールドが表示されます。

   柔軟なウィジェット オプションを追加することで、より再利用しやすいウィジェットを作成することができます。ユーザーが各ウィジェット オプションを理解しやすいようにデフォルト値を追加できます。フォーム セクションを選択しない場合、デフォルトは [その他のオプション] に設定されます。



6. [保存] をクリックします。
   定義したオプション スキーマは、sp_widget テーブルの [オプション スキーマ] フィールドに JSON 形式で格納されます。このオプション スキーマに基づいて、ウィジェットの各インスタンスは個別に定義されたインスタンス オプションを使用できます。
7. オプション スキーマをテストするには、サービスポータルデザイナーでウィジェットをページに追加します。

   a. 次のように移動する。 サービスポータル > **Service Portal** の構成 > サービスポータルデザイナー.

   b. ウィジェットをページに追加し、ウィジェット インスタンスの編集アイコンをクリックしてインスタンス オプションを表示します。

   c. ウィジェットのインスタンス オプションを設定します。

   d. sp_instance テーブルのインスタンス レコードに移動することで、構成を表示します。
   インスタンス オプションは、[追加オプション、JSON 形式] フィールドに JSON 形式で格納されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブルへのインスタンス オプションの格納

既存のオプション スキーマを編集する代わりに、ウィジェット インスタンス オプションを格納するテーブルを作成します。テーブルをウィジェット オプション スキーマとして使用する場合は、任意の ServiceNow フィールド タイプを使用してカスタム フィールドを定義し、フィールドにフィルターを追加して、インスタンス オプションを検索またはクエリできます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

カスタム オプション スキーマを定義するには、sp_instance 拡張テーブルにフィールドを追加してから、拡張テーブルをデータ ソースとして使用するようにウィジェットを設定します。拡張テーブルを使用すると、以下のことが可能になります。

- 高度なカスタマイズを含むフィールドなど、任意の ServiceNow フィールド タイプをオプション スキーマに追加する。
- 複雑なウィジェットオプションを定義する。
- インスタンス オプションを検索してフィルタリングする。

注: テーブルにオプションを格納するとより複雑なオプションを定義できますが、この方法はオプション スキーマを編集するよりも保守が難しくなります。不要なテーブルを作成したり、サーバー呼び出しをウィジェットに追加したりすることを避けるため、可能であれば既存のオプションスキーマを編集してください。複雑なオプションや検索可能なオプションが必要な場合のみ、オプションをテーブルに格納します。

手順

1. カスタム オプション スキーマを格納する sp_instance テーブルを拡張するテーブルを作成します。
   a. 次のように移動する。 システム定義 > テーブル.
   b. [**New**] をクリックします。
   c. ラベルと名前を定義します。
   d. [拡張テーブル] フィールドで、必要なフィールドを提供する sp_instance テーブルを選択します。

インスタンス テーブル	説明
インスタンス [sp_instance]	基本インスタンス フィールドが含まれます。
テーブル付きインスタンス [sp_instance_table]	sp_instance フィールドと、テーブルやフィルターなどのテーブル データを表示するフィールドが含まれます。

   e. フォームを保存します。
2. 拡張テーブルでカスタム フィールドを定義します。
   オプション スキーマで使用する任意のフィールド タイプを定義するには、[列] リストで新しい列を追加します。
3. ウィジェットを更新して、拡張テーブルをデータ ソースとして使用します。

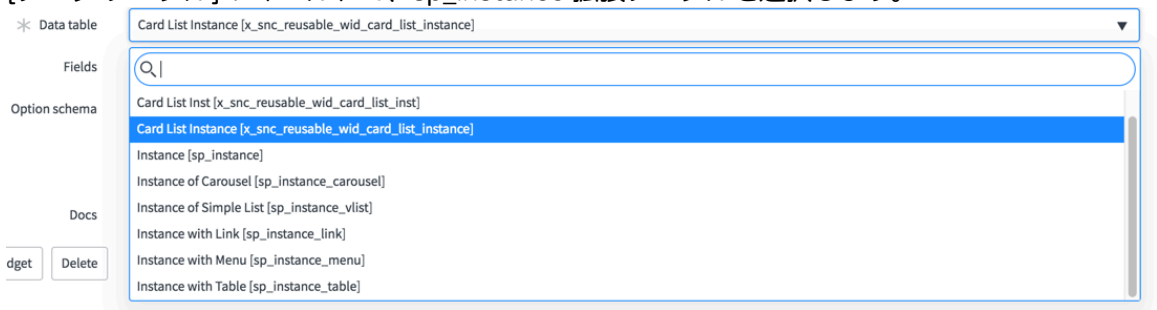
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 次のように移動する。 サービスポータル > ウィジェット.

b. カスタム オプションを作成するウィジェットを開きます。

c. [データ テーブル] フィールドで、sp_instance 拡張テーブルを選択します。



4. 目的のフィールドを表示するように拡張テーブル フォームを構成します。
フォームで構成されたフィールドは、インスタンス オプションとして使用できます。

a. 拡張テーブル フォーム `<yourInstance>/<your_extenstion_table>.do` に移動します。

b. ヘッダーメニューを右クリックし、 構成 > フォームレイアウト.

c. フィールドをフォームに追加します。

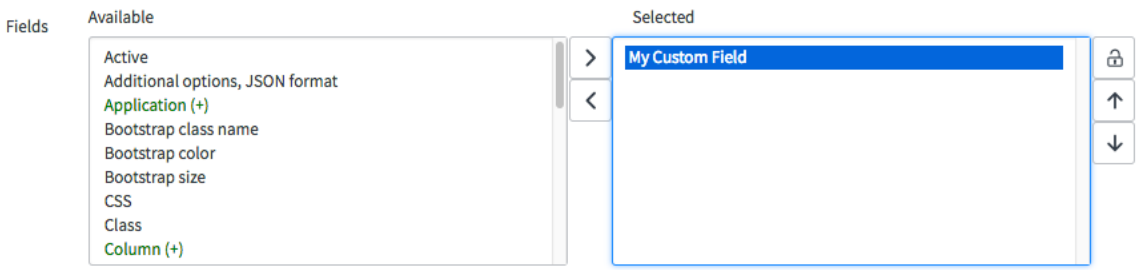
d. [保存] をクリックします。

5. 目的のフィールドがインスタンス オプションとして表示されるようにウィジェットを設定します。

a. 次のように移動する。 サービスポータル > ウィジェット.

b. データ ソースとして設定された拡張テーブルを持つウィジェットを開きます。

c. [フィールド] スラッシュバケットを使用して、インスタンス オプションとして表示するフィールドを選択します。



d. フォームを保存します。

次のタスク
オプション スキーマをテストするには、サービスポータルデザイナーでウィジェットをページに追加します。インスタンス オプションを表示するには、ウィジェット インスタンスの編集アイコンをクリックします。ウィジェット インスタンス オプションを構成した後、sp_instance 拡張テーブルでインスタンス レコードに移動することで構成を表示します。

ウィジェット API リファレンス

サービスポータル には、ウィジェットクライアントとサーバースクリプトで使用するクライアントとサーバー側の API が含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル クライアント側 **API**

ウィジェットクライアントコントローラーで使用できる サービスポータル API 。

クラスとメソッドの詳細については、API リファレンスを参照してください。

クラス	説明
spAriaUtil	メッセージをスクリーンリーダーに表示します。
spContextManager	サービスポータルウィジェットのデータをサービスポータルページで他のアプリケーションやサービスで使用できるようにします。たとえば、ウィジェットデータがサービスポータルページで開いた際に、エージェントチャットにウィジェットデータを渡します。
spUtil	サービスポータルのウィジェットクライアントスクリプトで共通する関数を実行する有用性メソッド。
spModal	サービスポータルウィジェットにアラート、プロンプト、確認ダイアログを表示します。*`spModal`* クラスは、サービスポータルクライアントスクリプトで使用できます。

注: グローバル オブジェクトとしての g_form は、ウィジェット クライアント コントローラーや UI スクリプトでは使用できません。

サービスポータル サーバー側 **API**

ウィジェットサーバースクリプトで使用できる サービスポータル API。

クラス	説明
GlideSPScriptable	*`GlideSPScriptable`* API は、サービスポータルウィジェットでデータを操作し、レコード操作を実行するためのメソッドを提供します。
GlideSPSearchアナリティクス	*`GlideSPSearchAnalytics`* API は、カスタムウィジェットServiceNow検索ウィジェットから検索アナリティクスを生成するメソッドを提供します。
SPScriptedFacet - スコープ指定	ファセットオブジェクトのファセットアイテム、フィルター、またはマッピングされたクエリを定義します。
SPScriptedFacetService - スコープ指定	詳細検索ソースの複数選択肢または単一選択肢のファセットオブジェクトを生成します。
SPSEOUtilsSNC :グローバル	トランザクション要求に基づいて、特定のページまたは現在のページについて、人間が判読可能な URL を返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

クラス	説明
SPWidgetAccessControl - グローバル	指定されたテーブルにウィジェットへのアクセスが許可されているかどうかを確認し、ウィジェットに対象者が安全にアクセスできるようにします。

ウィジェットのプロパティ

ウィジェット クライアントおよびサーバー スクリプトで使用可能なグローバル変数と関数です。

サーバー スクリプトのグローバル オブジェクト

プロパティ	説明
`input`	`c.data` で設定されているクライアント側のプロパティを含むオブジェクトです。クライアント コントローラーが `c.server.update()` を呼び出すまで、値は `undefined` です。
`data`	サーバー側での実行中に設定されたプロパティを含むオブジェクトです。
`options`	スキーマ オプションのプロパティを含むオブジェクトです。

クライアント スクリプトのグローバル関数

プロパティ	説明
`this.server.get([Object])`	サーバーを呼び出し、カスタム `input` を送信します。`Promise` を返します。
`this.server.update()`	サーバーを呼び出し、`this.data` をサーバー スクリプトに投稿します。`Promise` を返します。
`this.server.refresh()`	サーバーを呼び出し、サーバーの応答から取得された現在のオプションとデータを自動的に置き換えます。`Promise` を返します。

`promise` は、非同期操作の最終結果を表します。promise の詳細については、「https://promisesaplus.com/」または AngularJS のドキュメント を参照してください。

Angular プロバイダーでのコンポーネントの再利用

Angular プロバイダーは、複数のウィジェットに挿入できる再利用可能なコンポーネントです。ウィジェットのすばやいロードとポータルの高いパフォーマンスを確保するため、永続データと追加ロジックによってクライアント コントローラーをオーバーロードする代わりに Angular プロバイダーを作成します。Angular プロバイダーを使用すると、サービスポータルを使用する全期間データを維持し、複数のウィジェット間でコンポーネントとデータ オブジェクトを再利用することができます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

Angular プロバイダーを作成すると、以下のことが可能になります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- レコードやフィルターを変更するときにウィジェットの同期状態を保つ。
- ウィジェット間のコンテキストを共有する。
- 状態を維持し、持続させる。
- 動作を作成し、複数のウィジェットに挿入する。

詳細については、「Angular プロバイダー」を参照してください。

ヒント: 簡単にメンテナンスしてトラブルシューティングするには、ウィジェット [sp_widget] テーブルの [Angular プロバイダー] 関連リストから未使用のプロバイダーを削除します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成 > ポータルテーブル > ウィジェット **Angular** プロバイダー.
   [ウィジェット Angular プロバイダー] テーブルが開きます。
2. [新規] をクリックして、新しいレコードを作成します。
3. Angular プロバイダーのタイプを選択します。
   - ディレクティブ
   - ファクトリ
   - サービス

   ECMAScript 6 以降に移行しやすくするため、ファクトリを介してサービスを使用することを検討してください。
4. 名前を定義します。
   この名前を使用して、プロバイダーをウィジェットに関連付けます。
5. [クライアント スクリプト] フィールドでスクリプトを追加します。

   Example

   米国の通貨で数値をフォーマットする基本的なファクトリです。

```
function formatterFactory(){
  var myVal = Number;
  return {
    format: function(myVal) {
      return '$' + myVal.toFixed(2);
    }
  }
}
```

6. Angular プロバイダーをウィジェットに関連付けます。
   a. `<yourInstanceURL>/sp_config?id=widget_edit` に移動します。
   b. Angular プロバイダーに関連付けるウィジェットを開きます。
   c. [関連リスト] で、**[Angular** プロバイダー] を選択します。
   d. **[Angular** プロバイダー] リストで、[新規] をクリックします。
   e. **[Angular** プロバイダー] フィールドで、適切なプロバイダーを選択します。
   f. [ウィジェット] フィールドをチェックし、Angular プロバイダーを正しいウィジェットに関連付けようとしていることを確認します。
   g. **[Save** (保存)] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. ウィジェットで適切なスクリプトを更新し、Angular プロバイダーをウィジェットに挿入します。

   Example

   ファクトリの名前をクライアント コントローラー関数の引数として渡し、ファクトリをウィジェット クライアント スクリプトに挿入します。これで、ウィジェット クライアント スクリプトのファクトリ関数で定義されたオブジェクトにアクセスできるようになりました。

   ```
   function(formatterFactory) {
     /* widget controller */
     var c = this;
     console.log(formatterFactory.format(300));
   }
   ```

   ディレクティブを定義する場合、ウィジェット HTML テンプレートでディレクティブを使用してください。

8. ウィジェットに登録した後に Angular プロバイダーを編集するには、ウィジェット エディターで Angular プロバイダー クライアント スクリプトを開きます。

   a. 次のように移動する。 **Service Portal** の構成 > ウィジェットエディター.

   b. [既存のウィジェットを編集します] で、Angular プロバイダーに関連付けられたウィジェットを選択します。

   c. [表示] メニューから [依存関係] リストを開き、Angular プロバイダーを選択します。

      注: ウィジェットに関連付けられた Angular プロバイダーのみが [依存関係] リストに表示されます。このリストには、ウィジェットが依存する外部リソースが含まれます。

      Angular プロバイダー クライアント スクリプトがウィジェット エディターに表示されます。ウィジェット エディターのインターフェイスでは、ウィジェットとプロバイダー スクリプトを同時に編集して保存することができます。

次のタスク
複数のウィジェットを持つ Angular プロバイダーを使用するには、プロバイダーに各ウィジェットを登録し、適切なスクリプトを更新します。

埋め込みウィジェット

HTML テンプレート、サーバー スクリプト、またはクライアント スクリプトにウィジェットを埋め込みます。

HTML テンプレートへのウィジェットの埋め込み

`<widget></ widget>` 要素を使用し、HTML テンプレートにウィジェットを埋め込みます。埋め込もうとしているウィジェットの ID をパラメーターとして渡します。

```
<div>
    <widget id="widget-cool-clock"></widget>
</div>
```

ウィジェットにオプション スキーマがある場合は、インスタンス オプションを JSON 形式で定義できます。

```
<widget id="widget-cool-clock" options='{"zone":
 "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}'></widget>
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ウィジェット サーバー スクリプトでオプションを定義することもできます。

HTML テンプレート

```
<widget id="widget-cool-clock"
 options='data.clockOptions'></widget>
```

サーバースクリプト

```
(function() {
  data.clockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title":
 "San Diego, CA"};
})();
```

クライアント スクリプトへのウィジェットの埋め込み

spUtil.get() を使用して、クライアントスクリプトでウィジェットモデルを取得します。

```
spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id:
 "your_catalog_item_sys_id"}).then(function(response) {
    c.catalogItemWidget = response;
});
```

spUtil クラスをウィジェット クライアント スクリプトで使用している場合、クラスをクライアント スクリプト関数に挿入する必要があります。次の例では、クール クロック ウィジェットを埋め込みます。

クライアントスクリプト

```
function(spUtil) {
    var c = this;
    spUtil.get("widget-cool-clock").then(function(response) {
            c.myClockWidget = response;
    });
}
```

HTML テンプレート

```
<sp-widget widget="c.myClockWidget"></sp-widget>
```

サーバー スクリプトへのウィジェットの埋め込み

サーバースクリプトでウィジェットモデルを取得するには、 $sp.getWidget() を使用します。

```
data.catalogItemWidget = $sp.getWidget("widget-sc-cat-item");
```

次の例では、クール クロック ウィジェットを埋め込みます。

サーバースクリプト

```
(function() {
    var coolClockOptions = {"zone":
 "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}
    data.coolClockWidget = $sp.getWidget('widget-cool-clock',
 coolClockOptions);
})();
```

HTML テンプレート

```
<sp-widget widget="data.coolClockWidget"></sp-widget>
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェット モデルのプロパティ

ウィジェット モデルが別のウィジェット内から呼び出されると、HTML テンプレート、クライアント スクリプト、およびリンク関数が sp_widget レコードと同じようにロードされます。data プロパティは、ウィジェット サーバー スクリプトの実行結果です。サーバー上のデータ オブジェクトに置いたものはすべて、クライアント上のデータ オブジェクトで使用できます。

プロパティ名	タイプ	説明
client_script	文字列	ウィジェット クライアント スクリプト フィールド
css	文字列	ウィジェットの SASS フィールドからコンパイルされた CSS 出力
データ	オブジェクト	ウィジェット サーバー スクリプトのキーと値を含むデータ オブジェクト
dependencies	アレイ	ウィジェットが実行される前にロードするサードパーティ ライブラリ
オプション	オブジェクト	ウィジェットの初期化に使用するオプション
template	文字列	ウィジェットの HTML テンプレート フィールド

カスタム オプションを使用したウィジェットの複数回の埋め込み

カスタム オプションを使用してクール クロック ウィジェットを複数回埋め込みます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

クール クロック ウィジェットの複数のインスタンスを埋め込むウィジェットを作成します。それぞれタイムゾーンとタイトルが異なります。ウィジェット エディターでクール クロック ウィジェットを開いて、HTML テンプレートとクライアント スクリプトで参照されるウィジェット オプションを表示します。

オプションがハイライト表示されたクール クロック ウィジェット

HTML Template

```
<div class="clock">
  <span></span>
    <div class="square">
      <svg viewBox="0 0 100 100">
        <g transform="translate(50,50)" class="{{c.darkness}}" >
          <circle class="clock-face" r="48" />
          <line ng-repeat="minor in c.minors track by $index" class="minc
            y1="42" y2="45" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line ng-repeat="major in c.majors track by $index" class="majc
            y1="35" y2="46" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line class="hour" y1="2" y2="-20"
            ng-attr-transform="rotate({{30 * c.date.hours() + c.date.minu
          <line class="minute" y1="4" y2="-30"
            ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.minutes() + c.date.sec
          <g ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.seconds()}})">
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second" y1="10"
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second-counterv
          </g>
        </g>
      </svg>
    </div>
  <div class="text-center text-muted m-t-sm">{{::c.options.title}}</div>
</div>
```

Client Script

```
function ($timeout) {
  var c = this;
  c.darkness = "";
  if (!c.options.c_color || !c.options.c_color.length)
    c.options.c_color = 'red';

  var z = c.options.zone || "America/Los_Angeles"
  c.date = moment().tz(z);
  c.majors = new Array(12);
  c.minors = new Array(60);
  (function tick() {
    c.date = new moment().tz(z);
    var t = c.date.hours();
    c.darkness = "";
    if (t > 17)
      c.darkness = "evening";
    if (t > 19)
      c.darkness = "night";
    if (t < 5)
      c.darkness = "night";

    $timeout(tick, 1000);
  })();
}
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. クール クロック ウィジェットを、埋め込みクロックという名前でクローンします。
2. コード ブロックを次のものに置き換えます。

HTML テンプレート

```
<div class="panel panel-default">
  <div class="panel-heading">Time across the US</div>
  <div class="panel-body">
    <div class="row">
      <div class="col-sm-3" ng-repeat="myClock in c.data.clocks">
        <sp-widget widget="myClock"></sp-widget>
      </div>
    </div>
  </div>
</div>
```

CSS

```
.panel {
    margin-top: 10px;
}
```

クライアントスクリプト

```
function() {
    // nothing to do here...
}
```

サーバー スクリプト

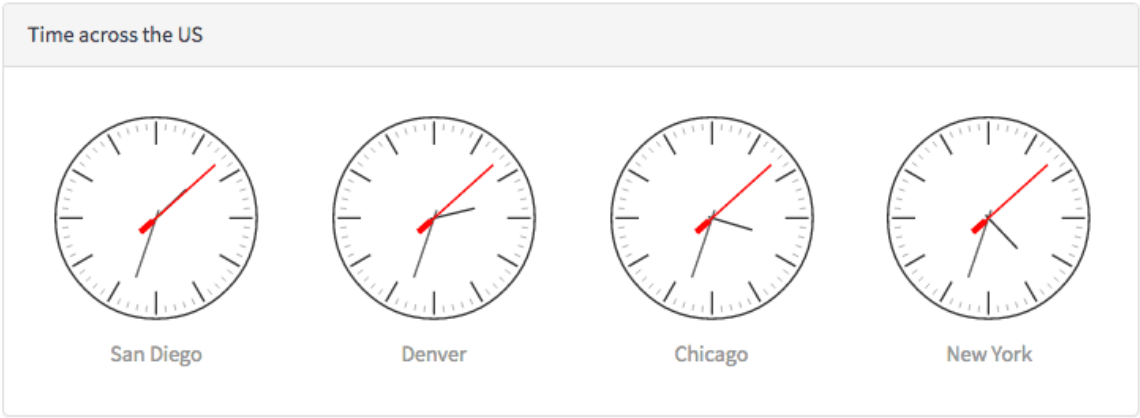
```
(function() {
    var options = [
        {zone: "America/Los_Angeles", title: "San Diego"},
        {zone: "America/Denver", title: "Denver"},
        {zone: "America/Chicago", title: "Chicago"},
        {zone: "America/New_York", title: "New York"}
    ];

    data.clocks = [];
    for (var i in options) {
        data.clocks.push($sp.getWidget("widget-cool-clock",
 options[i]));
    }
})();
```

タスクの結果
埋め込みクロック ウィジェットの時計の各インスタンスは、異なるタイムゾーンで表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプル クロック オプション



ウィジェットの依存関係の作成

Service Portal では、JavaScript と CSS ファイルをウィジェットにリンクして、ウィジェットとサードパーティライブラリ、外部スタイルシート、および Angular モジュール間の依存関係を作成できます。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
依存関係は、必要に応じてサーバーから非同期にロードされます。

ウィジェットには、必要な数の依存関係を設定できます。ただし、追加する依存関係が多くなるほど、ウィジェットがページ上にレンダリングするためにダウンロードする必要があるコンテンツが多くなります。ロード時間を短くするため、依存関係はできる限り少なくしてください。

手順

1. 依存関係パッケージを作成します。

   依存関係パッケージは、ウィジェットに接続できる JavaScript ファイルと CSS ファイルのコレクションです。

   a. 次のように移動する。 サービスポータル > 依存関係.

   b. 依存関係レコードで、以下のフィールドを定義します。

フィールド	説明
名前	依存関係の名前です。(ドロップダウンリストから依存関係を選択するのに便利です)
アプリケーション	依存関係レコードのアプリケーション スコープです。
ページロード時にインクルード	サービスポータルの初回ページロード時に依存関係をページにロードする場合はオンにします。リンクされたウィジェットがページにロードされたときにのみ依存関係をロードする場合はオフにします。
Angular モジュール名	オプション。リンクされた JavaScript が Angular モジュールの場合は、値を定義します。ロードされる Angular モジュールの名前を指定して、サービスポータル Angular アプリケーションに挿入できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. 依存関係パッケージにファイルを追加します。

   依存関係パッケージの情報を保存したら、関連リストを使用して JS および CSS インクルード ファイルを追加します。関連リストごとに、以下の情報を含めます。

フィールド	説明
表示名	スクリプトインクルードの名前です。
ソース	JS インクルードまたは CSS インクルードのどちらを追加するかに応じて、リストからこれらのオプションのいずれかを選択します。 ◦ URL ◦ UI スクリプト (JS インクルードの場合) またはスタイルシート (CSS インクルードの場合) JS インクルードの場合は、[UI スクリプト] フィールドを使用して、次にある UI スクリプトを参照します。 システム **UI** > **UI** スクリプト. CSS インクルードの場合、スタイルシート フィールドを使用して `sp_css` テーブルを参照します。

3. ウィジェットに依存関係パッケージを追加します。
   依存関係パッケージを作成してファイルを追加したら、依存関係とウィジェット間の関係を作成します。
   a. 次のように移動する。 サービスポータル > ウィジェット をクリックし、依存関係を追加するウィジェットレコードを見つけます。
   b. 依存関係関連リストから、[編集] をクリックします。
   c. スラッシュバケットで、作成した依存関係を見つけてダブルクリックし、右側の選択したアイテム列に追加します。
   d. ページを保存してウィジェット レコードに戻します。

単一のウィジェットへのフォント アイコンの追加

1 つのウィジェットだけフォント アイコンにアクセスできるようにするには、フォント アイコンを単一のウィジェットに含めます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
特定のウィジェットにアイコンを追加すると、アイコンのスコープが保持され、ページ上の他の CSS との干渉を防ぐことができます。

手順
1. プラットフォーム UI で、次の場所に移動します: サービスポータル > ウィジェットをクリックし、アイコンを追加するウィジェットをクリックします。
2. 個々のアイコン ファイルをウィジェットレコードに添付します。
3. HTML テンプレートに、次のようなコードを追加します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<div>
<i class='font-family'>icon_name</i> you did it!
</div>
```

クラスが CSS で呼び出されているフォントファミリーとまったく同じであることを確認してください。たとえば、`<i class='material-icons'>` は CSS に含まれている `.material-icons` と同じでなければなりません。`icon_name` は、添付したファイルの名前と一致している必要があります。

4. ウィジェットの CSS フィールドに、フォント アイコン定義用の CSS を追加します。

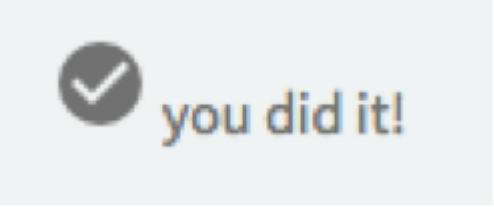
   ほとんどのフォント アイコン セットには、以下で使用する素材アイコンに似た CSS ファイルが含まれています。添付ファイルの sys_id を CSS の `src` として使用します。例：

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

タスクの結果
ウィジェットまたはウィジェット インスタンスで選択できるアイコンが追加されます。例：

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



次のタスク
ウィジェット全体でカスタム フォント アイコンを使用するには、アイコンをページに追加するか、ウィジェットの依存関係にします。

関連情報

- ページにフォントアイコンを含める
- ウィジェットの依存関係としてのフォント アイコンの追加

ウィジェットの依存関係としてのフォント アイコンの追加

フォント アイコンをウィジェットの依存関係として含めることで、ウィジェットがロードされるどの場所にもフォント アイコンを含めることができます。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
注: ウィジェットの依存関係として含められた CSS にはスコープが設定されてないため、ページ上の他の CSS が破壊される可能性があります。

手順

1. プラットフォーム UI で、次の場所に移動します: サービスポータル > **CSS** をクリックし、新しいスタイルシートを作成します。
2. 作成したsp_cssレコードに font-icon set を添付し、添付ファイルのsys_idをフォントアイコンの `ソース` として使用します。

Example
例：

```
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

3. 次のように移動する。 サービスポータル > 依存関係 新しい依存関係を作成します。
4. **[CSS** インクルード] 関連リストを使用して、作成した CSS レコードを新しい依存関係に添付します。

ウィジェットの国際化

ウィジェットの **[HTML** テンプレート]、[クライアントスクリプト]、または [サーバースクリプト] フィールドで `${}` または `gs.getMessage()` 構文を使用して翻訳対象の文字列にタグを付けると、サービスポータルコンテンツをローカライズできます。

`${}` または `gs.getMessage()` はプラットフォーム内のメッセージ テーブル [sys_ui_message] を検索し、翻訳の内容を確認します。

ウィジェットで文字列を国際化するには、HTML テンプレートを使用します。HTML テンプレートに次のように入力します。

```
<div>
  <p>${This message will be internationalized.}</p>
  <p>However, this will NOT be.</p>
</div>
```

テキストを `${message}` と記述することは、システムの他の部分で `${gs.getMessage("message")}` と記述することに相当しますが、より読みやすい省略表現として記述することになります。

注: 場合によっては、翻訳に一重引用符や二重引用符が含まれることがあります。クライアント スクリプトで ${} 構文を使用している場合、これにより JavaScript エラーが発生する可能性があります。翻訳されたメッセージを取得する場合、サーバー スクリプトでそれを行うと最も安全です。その後、値をクライアント側の Angular バインディングに割り当てます。

クライアント スクリプトの文字列の翻訳

```
function() {
  var c =this;
  c.message="${This message will be internationalized}";
}
```

HTML テンプレート

```
<div>
  <!-- The output of this text will be internationalized. -->
  <p>{{c.message}}</p>
</div>
```


© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サーバー スクリプトの文字列の翻訳

サーバー側での実行時は、サーバー スクリプトを使用してスキーマ オプションやその他の値を翻訳します。

サーバースクリプト

```
function() {
  data.message=gs.getMessage("this message contains 'quotes'");
  //You can also translate schema options using the server script
  //For example, data.message=gs.getMessage(options.title);
}
```

HTML テンプレート

```
<div>
  <p>{{c.data.message}}</p>
</div>
```

サービスカタログ フォームのスクリプトをウィジェットに置き換える

サービスポータルでウィジェットを使用して UI マクロを置き換えることができます。サービスカタログ フォームに含まれている UI マクロからフォーム上の他のフィールドや変数を参照している場合は、再利用可能なコードを保持するウィジェットを作成して、サービスカタログ フォームの中に埋め込むことができます。フォーム上の任意の変数フィールドにアクセスする場合は、特殊な構文を使用します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

手順

1. カタログ アイテム フォームで使用するアクションを実行するウィジェットを作成します。
   フォーム上の別の変数にアクセスする簡単なウィジェットの例については、手順 7 を参照してください。
2. 以前に、サービスポータルでサポートされていない UI マクロまたは他の再利用可能なコンポーネントを使用していたカタログ アイテムを開きます。
3. 関連リストで、カタログ アイテムに新しい変数を追加します。
4. 変数フォームを構成し、[ウィジェット] フィールドを追加します。
5. [タイプ] フィールドで、[マクロ] を選択します。
6. [ウィジェット] フィールドで、目的のアクションを実行するウィジェットを選択します。
7. オプション: 埋め込みウィジェットで `$scope.page.g_form()` または `$scope.page.field` の構文を使用して、カタログ アイテムの値にアクセスします。

   Example
   次の例は、単一行テキスト変数の値を変更する方法を示しています。テキスト変数では、**color** という名前がカタログ アイテムに関連付けられています。

   ウィジェットの HTML テンプレート

   ```
   <div>
     Data from catalog variable:
     <h1>{{ c.data.message }}</h1>
   </div>
   ```

   ウィジェットのクライアント スクリプト

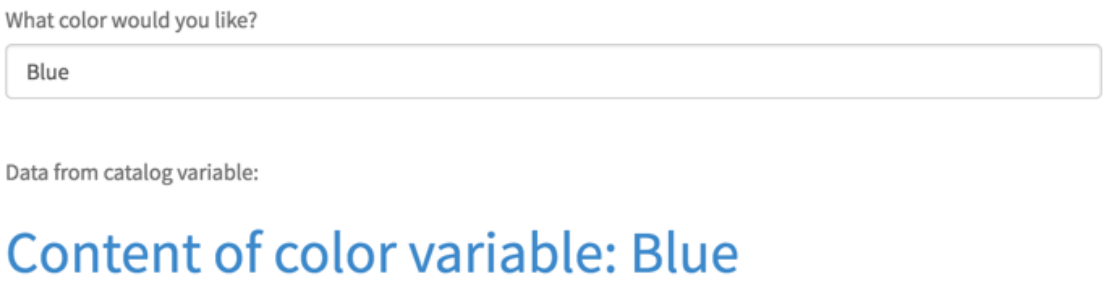
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
function($scope) {
     var c = this;

     //Watch for changes in the color variable
     $scope.$watch(function () {
          return $scope.page.g_form.getValue('color');
     }, function (value) {
     //Update local data object with data from variable
     c.data.message = value ? 'Content of color variable: ' +
 value : '';
});
}
```

次を使用して、変数またはカタログ アイテムのフィールドにアクセスできます。

- `$scope.page.g_form()`：フォーム上の g_form インスタンス。サポートされているすべての g_form メソッドを使用できます。「サービス ポータルおよびクライアント スクリプト」を参照してください。たとえば、`g_form.setValue('variable_name', 'new value');` などとします。
- `$scope.page.field()`：変数を表すオブジェクト。

サービスポータルでカタログ アイテムを開くと、埋め込みウィジェットから、カタログ アイテムに関連付けられた変数フィールドにアクセスします。



自動翻訳

ウィジェットのトラブルシューティング ガイド

次のツールを使用して、カスタム サービスポータルウィジェットの予期しない動作を調査および解決します。

サービスポータル構成の問題をトラブルシューティングするためのデバッグのヒントを提供します。

複雑さの軽減

トラブルシューティングするウィジェットとは無関係のウィジェットを非アクティブ化し、エラーや予期しない動作を引き起こしている可能性があるページの部分を切り分けます。ウィジェット レコードでアクティブ フィールドを false に設定し、ページでウィジェットを非表示にして関連付けられたスクリプトが実行されないようにします。

ブラウザー開発者コンソールの使用

サポートされているすべてのデスクトップ ブラウザーには、開発ツールが組み込まれています。ブラウザー開発者ツールにアクセスし、クライアント側の JavaScript でスローされたコンソールメッセージとエラーを表示します。以下で詳しく説明するログ ツールの多くは、このコンソールに情報を出力します。

パフォーマンスの問題が発生した場合は、JavaScript コンソールをチェックして、エラー、多数の HTTP 要求、または解決に時間がかかる HTTP 要求がないかどうかを確認します。コンソールを使用して、ロードの遅いウィジェットを特定できます。詳細に

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ついては、Now Support ナレッジベースの「How to identify a slow widget on a page (ページ上の遅いウィジェットの識別方法) [KB0744521]」の記事を参照してください。

パフォーマンスの問題の原因の特定

次のヒントは、ポータルのパフォーマンスの問題の原因を特定するのに役立ちます。

- 両方のインターフェイスの機能を比較して、問題がポータルに、またはプラットフォーム全体に関連しているかどうかを判断します。プラットフォームのパフォーマンスの問題の詳細については、「プラットフォームのパフォーマンス」を参照してください。
- 問題がポータル全体に影響するか、特定のページに影響するかを確認します。ポータルのすべてのページが遅い場合は、ヘッダーメニューのスクリプト化されたメニューアイテム、または大きなフォントや画像ファイルを含むテーマが原因であるかどうか確認します。特定のページが遅い場合は、ブラウザー開発者コンソールを使用して、原因となっているウィジェットを特定します。
- ログ [syslog] テーブルで、速度低下の原因となる大きな JSON オブジェクトに関連する警告がないか確認します。これらの警告が速度低下を招くアクションとともに表示される場合は、ウィジェットが使用しているデータが多すぎることを示しています。

詳細については、Now Support ナレッジベースの「Six common performance pitfalls in Service Portal and how to avoid them (Service Portal の 6 つの一般的なパフォーマンスの落とし穴とその回避方法) [KB0634588]」を参照してください。

ウィジェットのコンテキストメニューを使用した情報とオプションへのアクセス

Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックし、ウィジェットの構成オプションにアクセスします。スコープとスコープ データ オブジェクトをブラウザー コンソールに出力するオプションもあります。このメニューの詳細については、「ポータルウィジェットの使用」を参照してください。

スクリプト メソッドを使用したデバッグ出力のキャプチャ

いくつかのメソッドを使用して、サーバーおよびクライアント側のコード内でデバッグ情報を出力できます。

スクリプト化されたデバッグ メソッド

手法	利用できる場所	説明
console.log()	サーバーとクライアント	ブラウザー開発者コンソールに出力を記録します。
$sp.log()	サーバー	ログインしたユーザーが `sp_admin` または `admin` ロールを持っている場合、サービス ポータルのログ エントリ [sp_log] テーブルに出力を記録します。
gs.log()	サーバー	ログ [syslog] テーブルに出力します。 **注:** gs.log は syslog テーブルにレコードを作成します。大量に使用すると、パフォーマンスに悪影響を及ぼす可能性があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スクリプト化されたデバッグ メソッド (続く)

手法	利用できる場所	説明
gs.warn()	サーバー	ログ [syslog] テーブルに警告レベルの出力を生成します。
gs.error()	サーバー	ログ [syslog] テーブルにエラー レベルの出力を生成します。
gs.addInfoMessage()	サーバー	ブラウザー ウィンドウの上部に緑の情報メッセージを表示します。
gs.addErrorMessage()	サーバー	ブラウザー ウィンドウの上部に赤色のエラーメッセージを表示します。
spUtil.addErrorMessage()	クライアント	ブラウザー ウィンドウ内にエラーメッセージを表示します。
spUtil.addInfoMessage()	クライアント	ブラウザー ウィンドウ内に情報メッセージを表示します。
spUtil.addTrivialMessage()	クライアント	しばらくすると自動的に消えるメッセージを表示します。
デバッガ	クライアント	Chrome ブラウザーと Firefox ブラウザーにブレークポイントを設定し、ブラウザー開発者コンソールでスクリプトを 1 行ずつ進めることができるようにします。
{{data | json}}	HTML	このコードをページの HTML コードに追加し、データ オブジェクトを JSON 形式のポータル ページに出力することができます。

セキュリティ制限の確認

多くの場合、ウィジェット表示の問題は、ウィジェットスクリプトではなくアクセス ルールやユーザー基準によって発生します。レコードのユーザー基準を確認し、ウィジェット内でアクセスできないすべてのレコードに、プラットフォーム UI を使用してアクセスできることを検証します。ACL デバッガーを使用して、ウィジェットにより使用されているレコードに対する必要なアクセス権をユーザーが持っていることを確認します。デバッガーの詳細については、「ACL デバッグ ツール」を参照してください。

サービスカタログ アイテムが サービスポータル に表示されないように制限することもできます。サービスカタログ ウィジェットに対して「認定されていないか、レコードが有効ではありません」というエラーメッセージが表示された場合は、アイテムが サービスポータル から非表示になっていないことを確認してください。

関連する Angular プロバイダーの確認

必要な Angular プロバイダーがウィジェットに関連付けられていることを確認します。ベースシステムウィジェットに関連付けられているデフォルトの Angular プロバイダーを削除すると、予期しない動作が発生する可能性があります。たとえば、 SC カタログアイテムウィジェットから scToggleData または scBindHtmlCompile Angular プロバイダーが削除されたりします。

コンソールでのウィジェット スコープへの参照の作成

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットを参照してスコープ データを操作するか、ウィジェットのクライアント スクリプトおよびサーバー スクリプトを手動で実行します。参照を作成するには、以下の手順に従います。

- 1. ウィジェットを右クリックし、[検査] を選択します。
- 2. 開発ツールの [要素] タブで、属性 widget=`widget` を持つ要素をハイライト表示します。現在検査している要素の上にいくつかの要素があるのがわかります。この要素は、ウィジェットの $0 スクリプト ツールを示しています。
- Javascript コンソールで、以下のコードを実行します。

```
var scopeRef = angular.element($0).scope();
```

ウィジェットへの参照を使用して、コンソール内のデータを変更します。以下の例を参照してください。変更をページに適用するには、必ずスコープで `AngularJS $apply()` を実行してください。

```
scopeRef.data.prop1 = "Pear";
scopeRef.$apply();
```

以下の構文を使用して、参照からウィジェット クライアント コントローラーで定義された関数を実行します。

```
scopeRef.exampleFunction();
```

ウィジェット サーバー スクリプトを手動で実行するには、refresh コマンドを使用します。

```
scopeRef.server.refresh();
```

ウィジェット診断

ウィジェットのカスタマイズレベルを特定し、ポータルページから直接ウィジェットコードを確認することで、サービスポータル ページの問題を解決します。

ポータルページが期待どおりに機能しない場合は、ウィジェットコードのバグが原因である可能性があります。ページを診断するには、ページのウィジェットを診断してみてください。

ウィジェットの診断には次が含まれます。

- ウィジェットのカスタマイズレベルの特定
- 各ウィジェットで使用されているコードの確認

カスタマイズレベルの特定

カスタマイズレベルは、ウィジェットが変更または開発された方法を示します。ウィジェットのカスタマイズレベルを特定することで、ウィジェットコードのどの部分を確認することが最重要かを把握できます。ウィジェットのカスタマイズには 4 つのレベルがあります。

カスタマイズレベル	説明
ベース	ベースシステムまたは他の ServiceNow プラグインとともにインストールされたベースウィジェット。ベースウィジェットに変更はありませんが、インスタンスオプションを設定したウィジェットインスタンスを持つことができます。
クローン作成日	ベースウィジェットからクローンしたウィジェット。
新規	作成したウィジェット。
カスタマイズ済み	次のいずれかの方法で設定したベースウィジェット。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

カスタマイズレベル	説明
	• ウィジェットコードが直接変更されました • ウィジェットオプションスキーマの変更 • ウィジェット依存関係、ng テンプレート、または Angular プロバイダーの変更

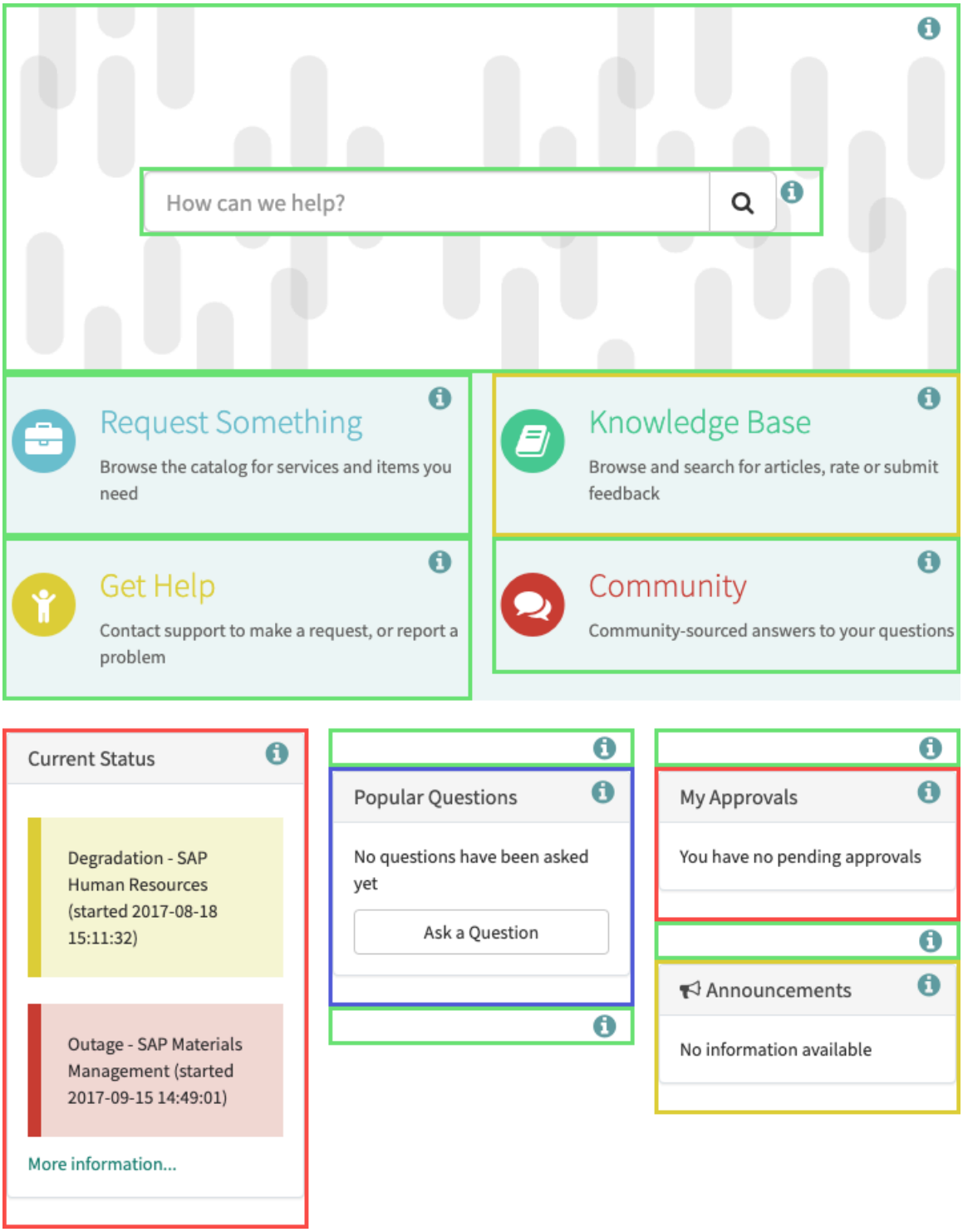
ポータルページのウィジェットのカスタマイズレベルを特定するには、ウィジェットコンテキストメニューを開き、[ウィジェットのカスタマイズを表示] を選択します。ウィジェットは次のように色分けされています。

- 緑:ベースウィジェット
- 黄:クローンウィジェット
- 青:新しいウィジェット
- 赤:カスタマイズされたウィジェット

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ポータルページでハイライト表示されたウィジェットのカスタマイズ



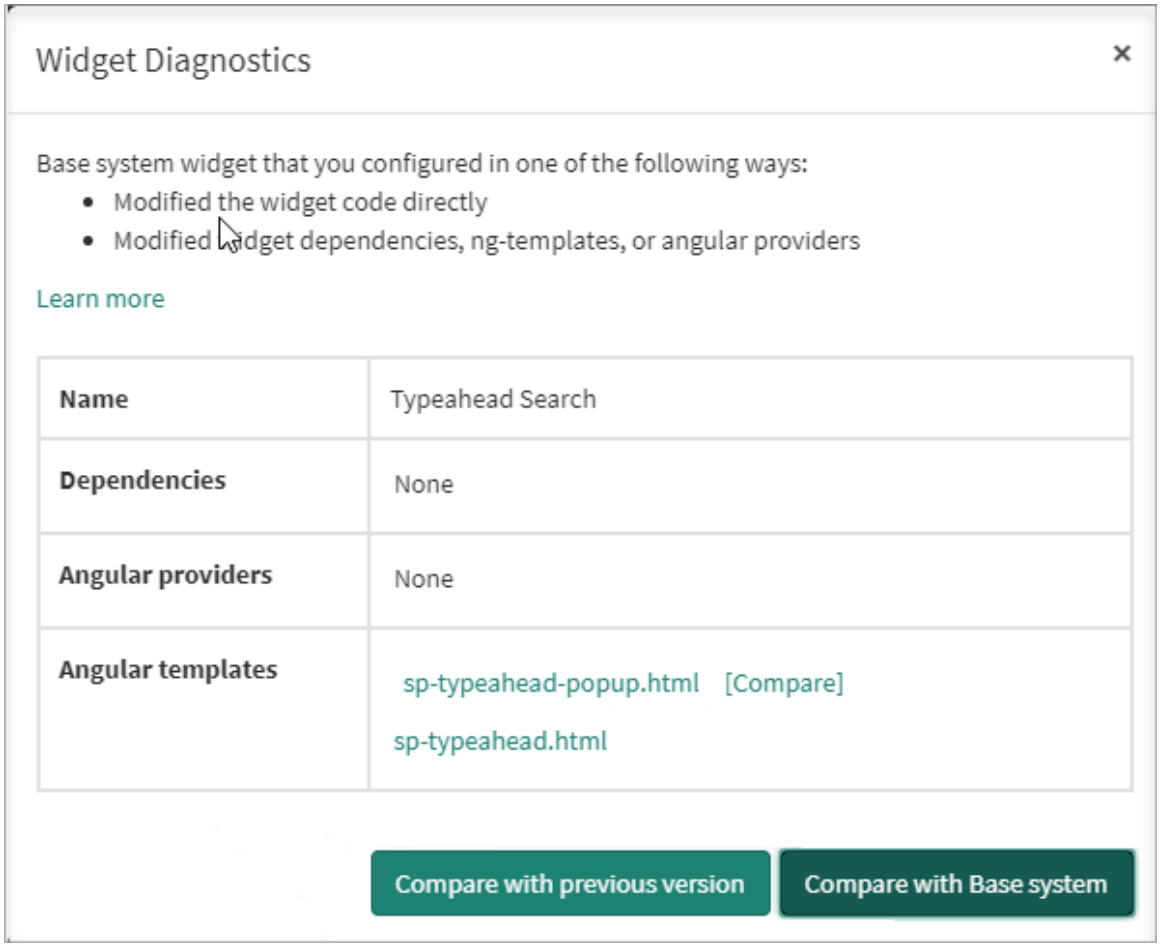
ウィジェットコードの確認

ポータルページでウィジェットのカスタマイズレベルを特定したら、各ウィジェットのコードを確認します。

ポータルページからウィジェットコードを表示するには、ウィジェットの情報アイコン ( ) をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳



ウィジェット診断ウィンドウから、次のさまざまな方法でウィジェットコードを確認できます。

- ポータルページからのウィジェットレコードの表示

  ポータルページから移動することなく、ウィジェットレコードの中の潜在的に問題のあるコードを表示および識別します。

- ウィジェット関連レコードのカスタマイズを特定する

  ウィジェットの依存関係、角度プロバイダ、およびウィジェットが使用している ng-templates の中の、潜在的に問題のあるコードを表示および識別します。

- ウィジェット関連レコードのバージョンの比較

  Angular プロバイダーまたは ng-template を以前のバージョンと比較して、最新のコード変更によってポータルページで問題が発生しているかどうかを確認します。

- カスタマイズされたウィジェットのバージョンの比較

  カスタマイズされたウィジェットの最新の更新を以前のバージョンと比較し、最近の変更によってポータルページで問題が発生しているかどうかを確認します。

- クローンまたはカスタマイズされたウィジェットとベースウィジェットの比較

  ウィジェットのカスタマイズを特定して、クローンまたはカスタマイズされたウィジェットを元に戻してポータルページの問題を解決できるようにします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットの診断に関する推奨事項

4 つのカスタマイズレベルのうち、最も優先度の高い問題はカスタマイズ済みウィジェットです。これらのウィジェットは、システムアップグレードではサポートされていません。アップグレード中にページの問題が発生している場合は、ポータルページにカスタマイズ済みウィジェットがあることが原因である可能性があります。

カスタマイズ済みウィジェットによって発生する可能性があるページの問題を解決するには、ウィジェットコードのカスタマイズされた部分を特定します。その後、コードを元の構成に戻します。これらのコードの違いを識別する方法の詳細については、「クローンまたはカスタマイズされたウィジェットとベースウィジェットの比較」を参照してください。

ヒント: 現在、カスタマイズ済みウィジェットがページの問題を引き起こしていない場合でも、後のアップグレード時に問題が発生しないように元のウィジェットに戻すこともできます。

カスタマイズ済みウィジェットを元に戻してもページの問題が解決しない場合は、次に新しいウィジェットおよびクローンしたウィジェットを確認してください。

新しいウィジェットでは、最新のコード変更がポータルページで問題を引き起こしている可能性があります。最新の変更を特定することでコードをデバッグできるようするには、「ウィジェット関連レコードのバージョンの比較」の手順に従います。

システムのアップグレード前にウィジェットのクローンを作成した場合、クローンされたウィジェットはベースウィジェットと同じ更新コードを受け取らなかった可能性があります。この場合は、ウィジェットを再度クローンしてカスタマイズをクローンに追加することをお勧めします。

ベースウィジェットは、ページの問題が発生する可能性が最も低いです。他のウィジェットを既に確認しているにもかかわらずページの問題が解決しない場合は、ページからベースウィジェットを削除し、ウィジェットオプションを設定せずに再度追加します。代わりに、ベースウィジェットを別のページに追加することもできます。

制限事項

ポータルページからウィジェット診断を使用する場合は、次のいくつかの既知の制限があります。

- ウィジェットコードを表示して比較できますが、コードを直接修正したり元に戻したりはできません。ポータルから移動してコードを変更します。
- ウィジェット診断の使用中に別のポータルページに移動すると、ツールが無効になります。
- このツールは色を使用してウィジェットを分類しているため、視覚障害のあるユーザーはアクセスできない場合があります。
- ポータルページにリストされているウィジェットの依存関係には、第 1 レベルの依存関係のみが反映されます。第 1 レベルよりも深くネストされている依存関係は含まれません。ウィジェットのトラブルシューティングをさらに進めるには、ウィジェットレコードでネストされた依存関係を確認します。
- ウィジェットの依存関係を削除した後で、依存関係を追跡する方法はありません。

ポータルページからのウィジェットレコードの表示

ポータルページから移動することなく、ウィジェットレコードの中の潜在的に問題のあるコードを表示および識別します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

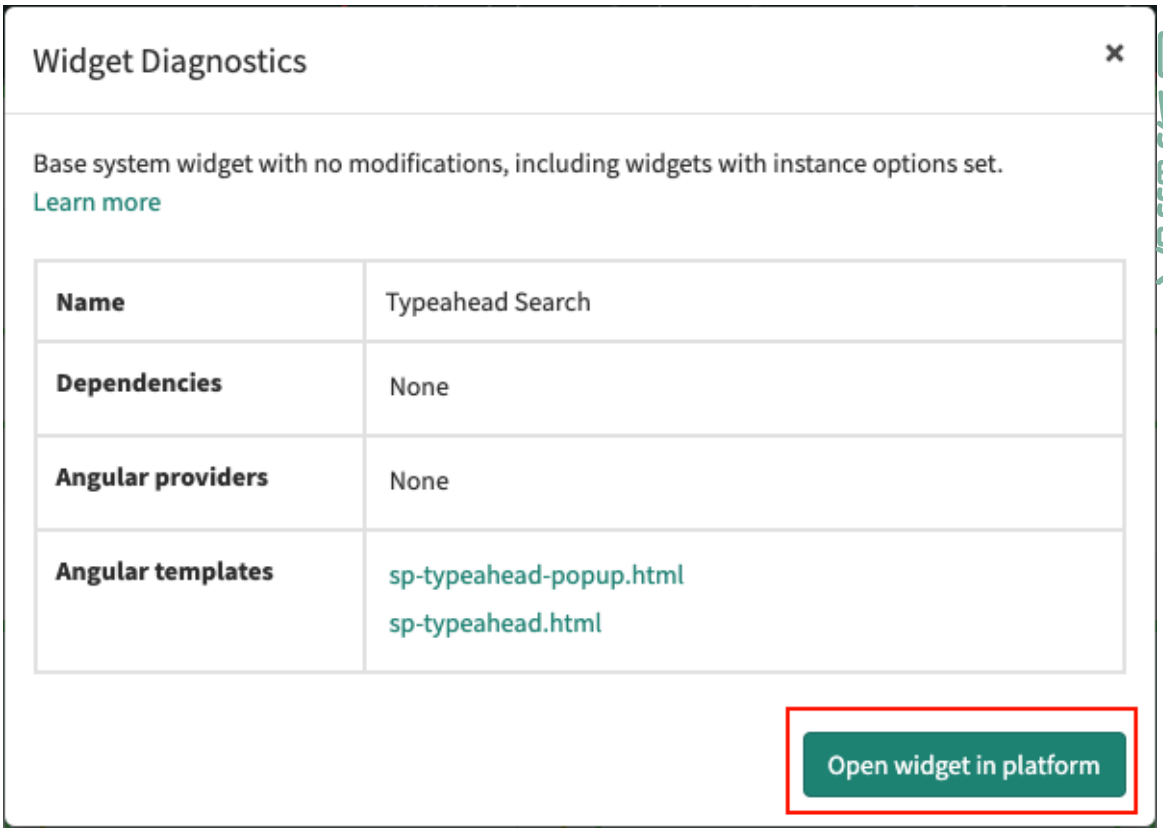
手順

1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットのコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] をクリックします。

   ウィジェットは次のように色分けされています。

色	カスタマイズレベル
緑	ベースシステムウィジェット
黄	クローン済みウィジェット
青	新しいウィジェット
赤	カスタマイズ済みウィジェット

4. 任意のウィジェットで、情報アイコン ( ) をクリックします。
5. ウィンドウで、[プラットフォームのウィジェットを開く] をクリックします。



自動翻訳

注: [プラットフォームのウィジェットを開く] ボタンは、すべてのカスタマイズ済みウィジェットで表示されるわけではありません。1 つ以上のウィジェットの依存関係、Angular プロバイダー、または ng テンプレートを変更した場合にのみ、カスタマイズ済みウィジェットのボタンが表示されます。

タスクの結果
新しいウィンドウが開いて、ウィジェットレコードの読み取り専用ビューが表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタマイズされたウィジェットのバージョンの比較

カスタマイズされたウィジェットの最新の更新を以前のバージョンと比較し、最近の変更によってポータルページで問題が発生しているかどうかを確認します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

バージョンを比較するオプションは、直接変更したカスタマイズ済みウィジェットでのみ利用できます。ウィジェットの依存関係、Angular プロバイダー、ng テンプレートのみを変更したカスタマイズ済みウィジェットのバージョンを比較するオプションはありません。

新規、クローン済み、またはベースシステムの各ウィジェットのバージョンを比較するオプションはありません。

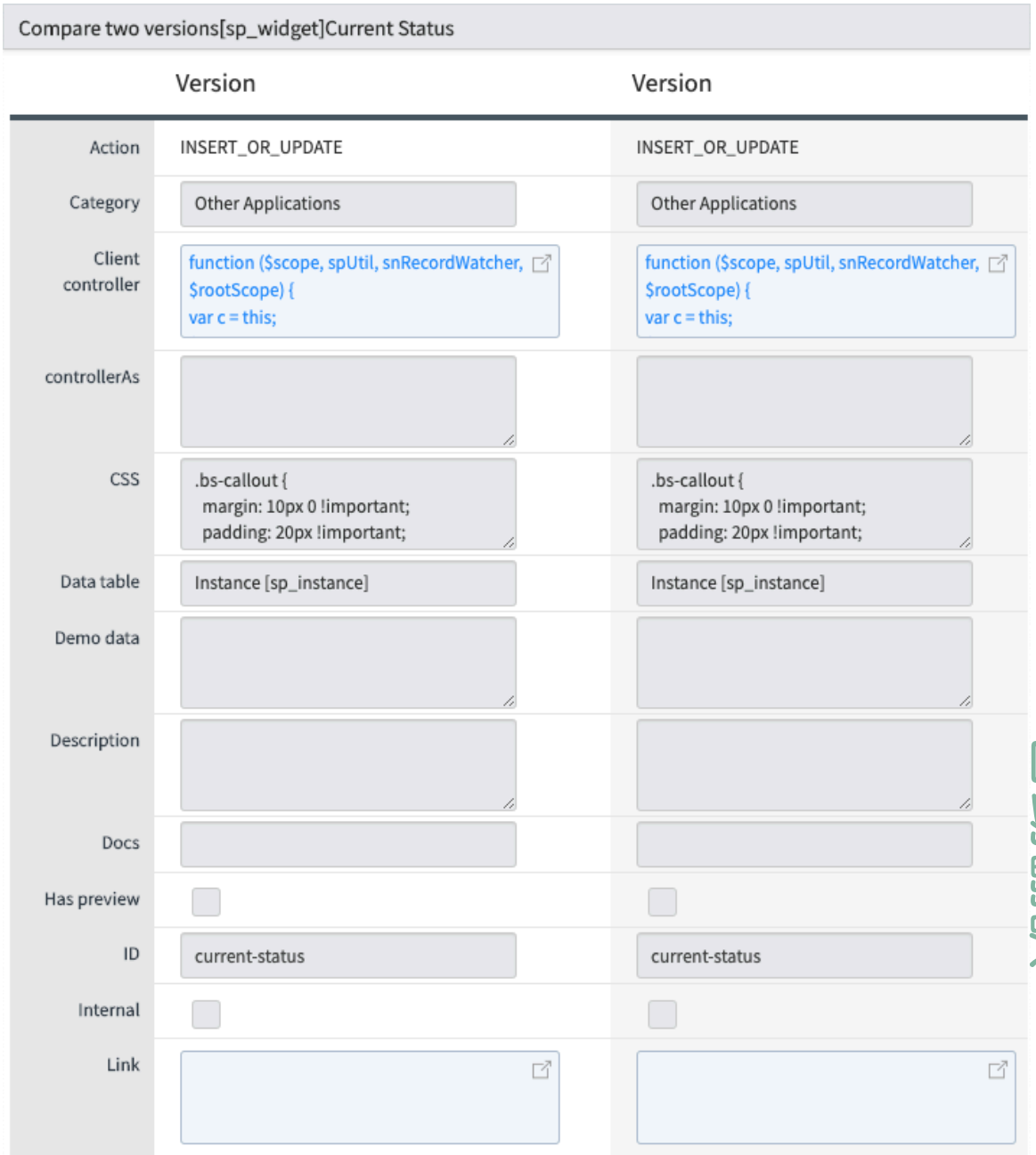
手順

1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットのコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] をクリックします。
   カスタマイズ済みウィジェットは赤で囲まれています。
4. カスタマイズ済みウィジェットで情報アイコン ( ) をクリックします。
5. ウィンドウで、[以前のバージョンと比較] をクリックします。

   現在および以前のバージョンのウィジェットレコードが並べて表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



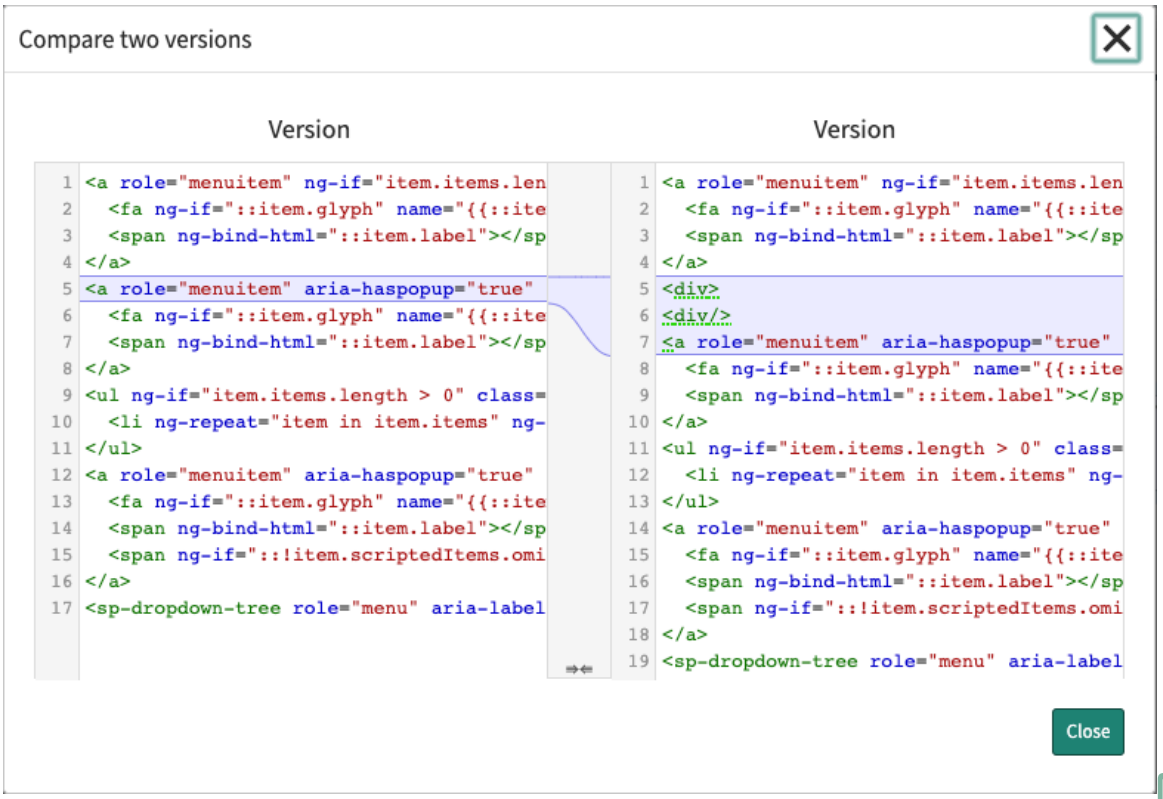
どちらのウィジェットレコードにもバージョンのラベルが付いていますが、左側のレコードは以前のバージョンを、右側のレコードは現在のバージョンを表します。

6. 表示される各フィールドのウィンドウアイコン ( ) をクリックして、コードコンパレーターを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ウィジェットコードに対する最新の変更は、コードコンパレーターで強調表示されます。



クローンまたはカスタマイズされたウィジェットとベースウィジェットの比較

ウィジェットのカスタマイズを特定して、クローンまたはカスタマイズされたウィジェットを元に戻してポータルページの問題を解決できるようにします。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
ウィジェットが別のクローンウィジェットからクローンされた場合、両方のクローンがベースウィジェットと比較されます。

手順

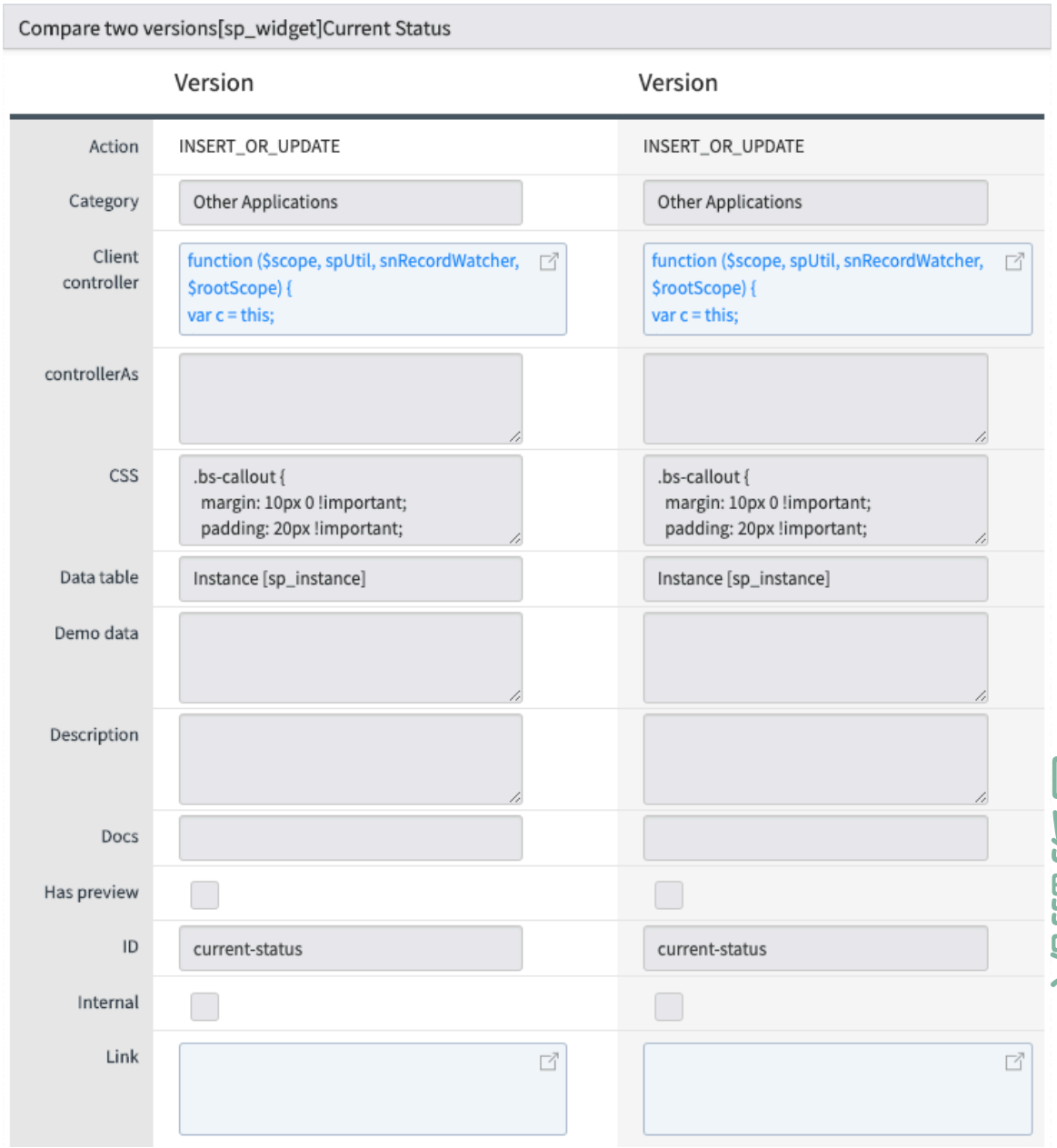
1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] を選択します。
   カスタマイズ済みウィジェットは赤で囲まれています。クローンされたウィジェットは黄色で囲まれています。
4. カスタマイズまたはクローンされたウィジェットで、情報アイコン ( ) を選択します。
5. [ウィジェット診断] ダイアログボックスで、[ベースウィジェットと比較] を選択します。

   ベースウィジェットとクローンまたはカスタマイズされたウィジェットのウィジェットレコードが並べて表示されます。

   注: 左側のレコードはベースウィジェットを表し、右側のレコードはクローンまたはカスタマイズされたウィジェットを表します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



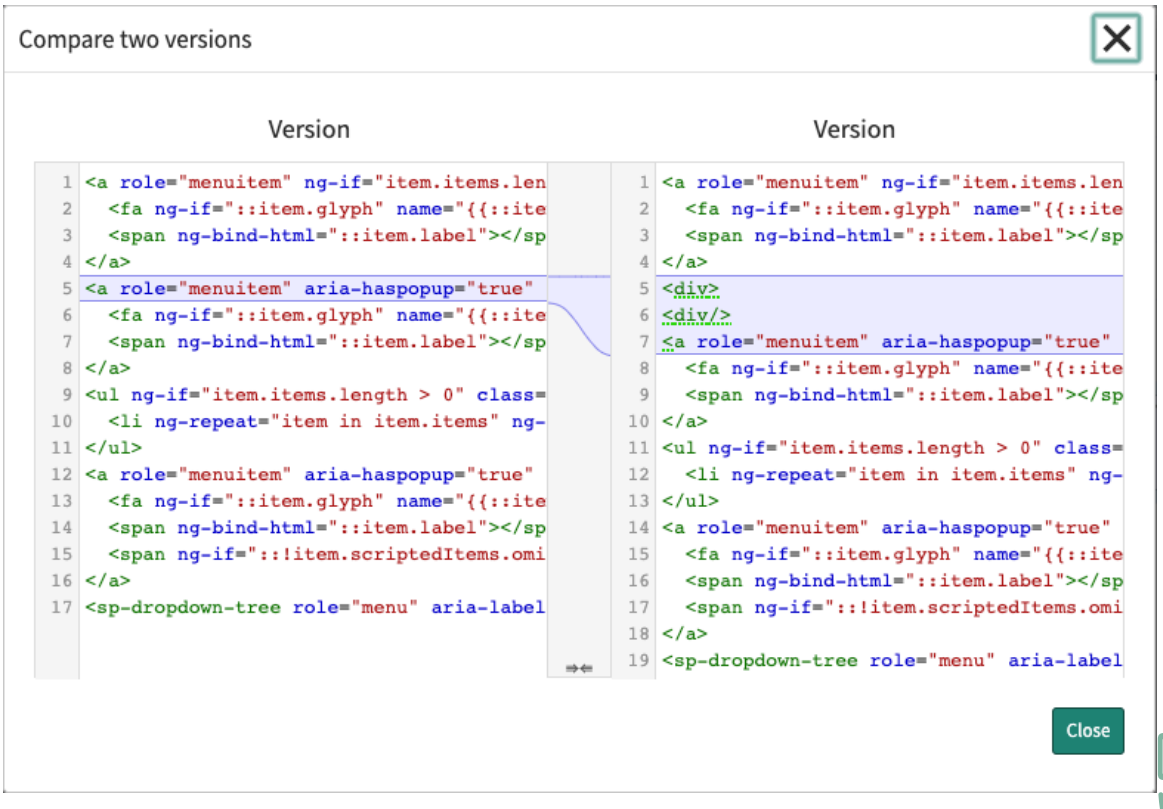
6. コードコンパレーターが表示されるフィールドごとに、ウィンドウアイコン ( ) を選択してコードコンパレーターを開きます。

   カスタマイズまたはクローンされたウィジェットとベースウィジェットバージョンのコードの違いが強調表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

注: 左側のレコードはベースウィジェットを表し、右側のレコードはクローンまたはカスタマイズされたウィジェットを表します。



ウィジェット関連レコードのカスタマイズを特定する

ウィジェットの依存関係、角度プロバイダ、およびウィジェットが使用している ng-templates の中の、潜在的に問題のあるコードを表示および識別します。

始める前に
必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて
ウィジェットが、次のいずれかのレコードの潜在的に問題のあるコードを使用している可能性があります。

- ウィジェットの依存関係
- Angular プロバイダー
- Angular ng テンプレート

これらの関連レコードをポータルページから直接表示して、各レコードのコードを確認できます。

手順

1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットのコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] をクリックします。

   ウィジェットは次のように色分けされています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

色	カスタマイズレベル
緑	ベースシステムウィジェット
黄	クローン済みウィジェット
青	新しいウィジェット
赤	カスタマイズ済みウィジェット

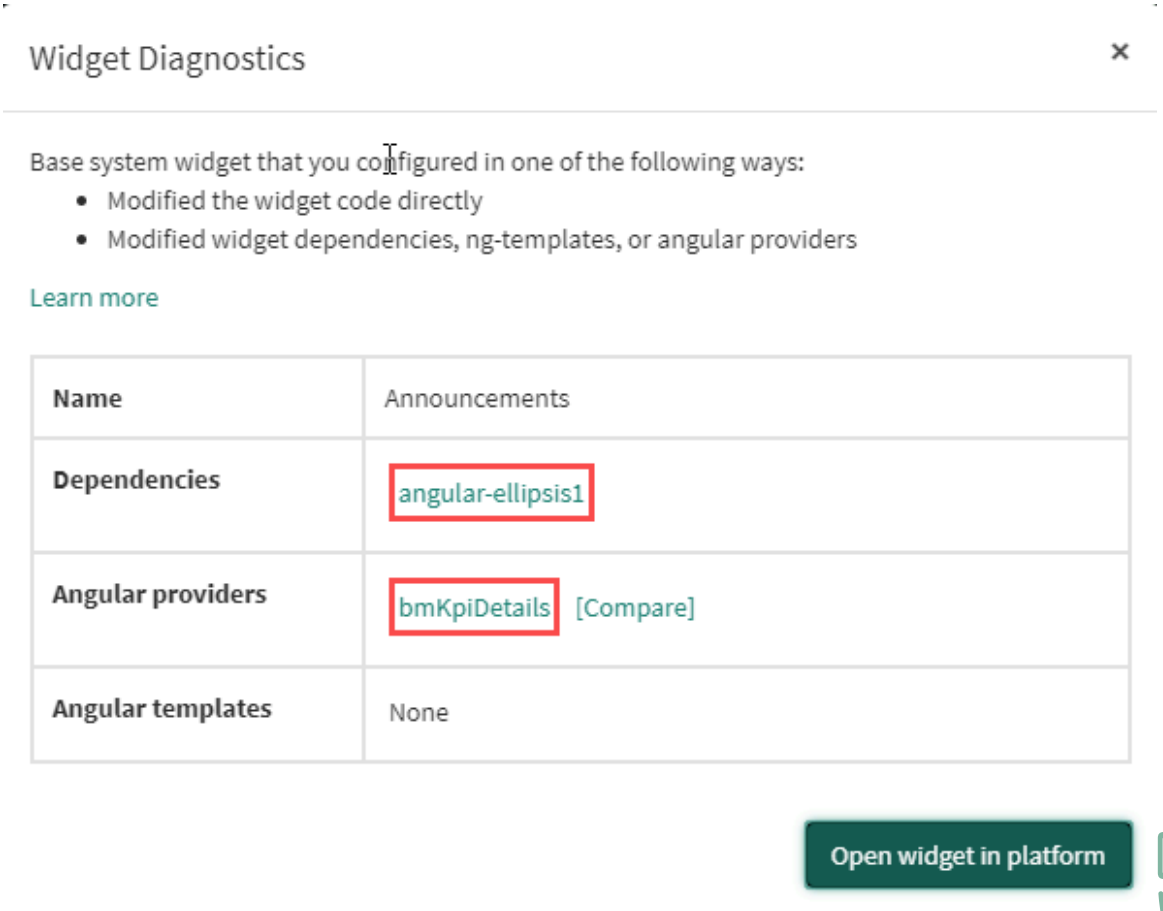
4. 任意のウィジェットで、情報アイコン ( ) をクリックします。
5. ウィンドウで、次の関連レコードへのリンクを開きます。

フィールド	説明
依存関係	ウィジェットが [ウィジェット依存関係] (sp_dependency) テーブルから使用する JavaScript と CSS の各ファイル。 注: このウィンドウにリストされているウィジェットの依存関係には、第 1 レベルの依存関係のみが反映されます。第 1 レベルよりも深くネストされている依存関係は含まれません。ウィジェットのトラブルシューティングをさらに進めるには、ウィジェットレコードでネストされた依存関係を確認します。
Angular プロバイダー	ウィジェットがウィジェット Angular プロバイダー [sp_angular_provider] テーブルから使用する Angular プロバイダー。
Angular テンプレート	ウィジェットが Angular ng テンプレート [sp_ng_template] テーブルから使用する Angular ng テンプレート。

変更または開発した関連レコードは赤で囲まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



レコード名をクリックすると、各関連レコードを開くことができます。

次のタスク

それでもウィジェットを診断できない場合は、ネストされた依存関係や URL の依存関係の確認を検討してください。

ウィジェット関連レコードのバージョンの比較

Angular プロバイダーまたは ng-template を以前のバージョンと比較して、最新のコード変更によってポータルページで問題が発生しているかどうかを確認します。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

このタスクについて

ウィジェットが、次のいずれかのレコードの潜在的に問題のあるコードを使用している可能性があります。

- ウィジェットの依存関係
- Angular プロバイダー
- Angular ng テンプレート

これらの関連レコードのバージョンをポータルページから直接比較して、各関連レコードのコード変更を確認できます。

注: ウィジェットの依存関係レコードのバージョンを比較するオプションはありません。また、作成した関連レコードのバージョンを比較するオプションもありません。比較できるのは、変更したベースシステムレコードのバージョンのみです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

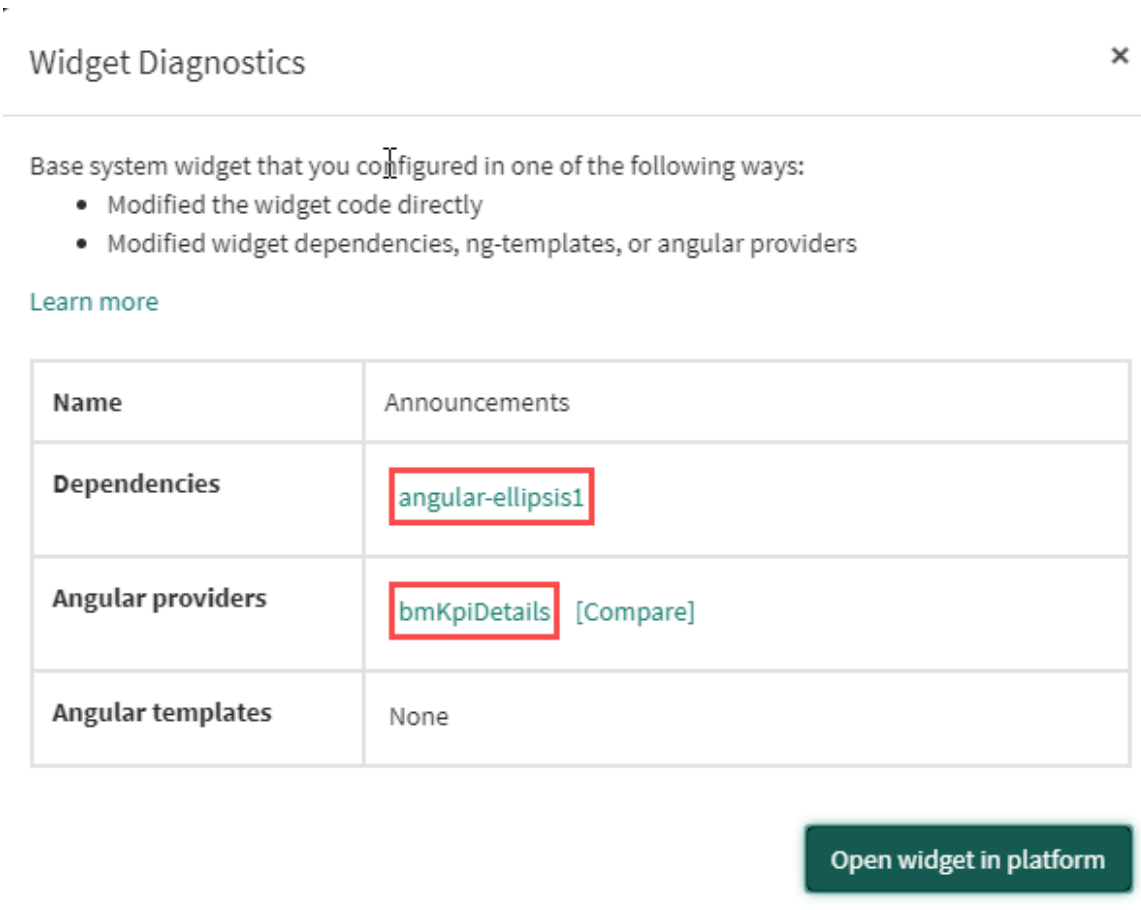
1. ポータルページに移動します。
2. ページで Ctrl キーを押しながらウィジェットを右クリックして、ウィジェットのコンテキストメニューを開きます。
3. ウィジェットのコンテキストメニューで、[ウィジェットのカスタマイズを表示] をクリックします。

   ウィジェットは次のように色分けされています。

色	カスタマイズレベル
緑	ベースシステムウィジェット
黄	クローン済みウィジェット
青	新しいウィジェット
赤	カスタマイズ済みウィジェット

4. ウィジェットで、情報アイコン ( ) をクリックします。

   変更または開発した関連レコードは赤で囲まれています。

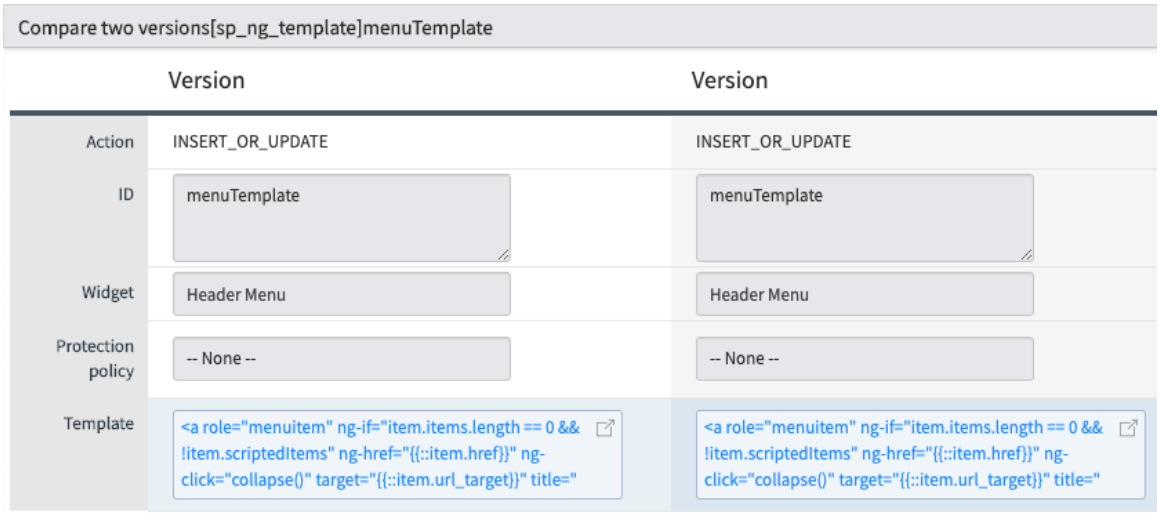


5. Angular プロバイダーまたは ng テンプレートレコードの横にある [比較] をクリックします。

   現在と以前のバージョンのレコードが並べて表示されます。

自動翻訳

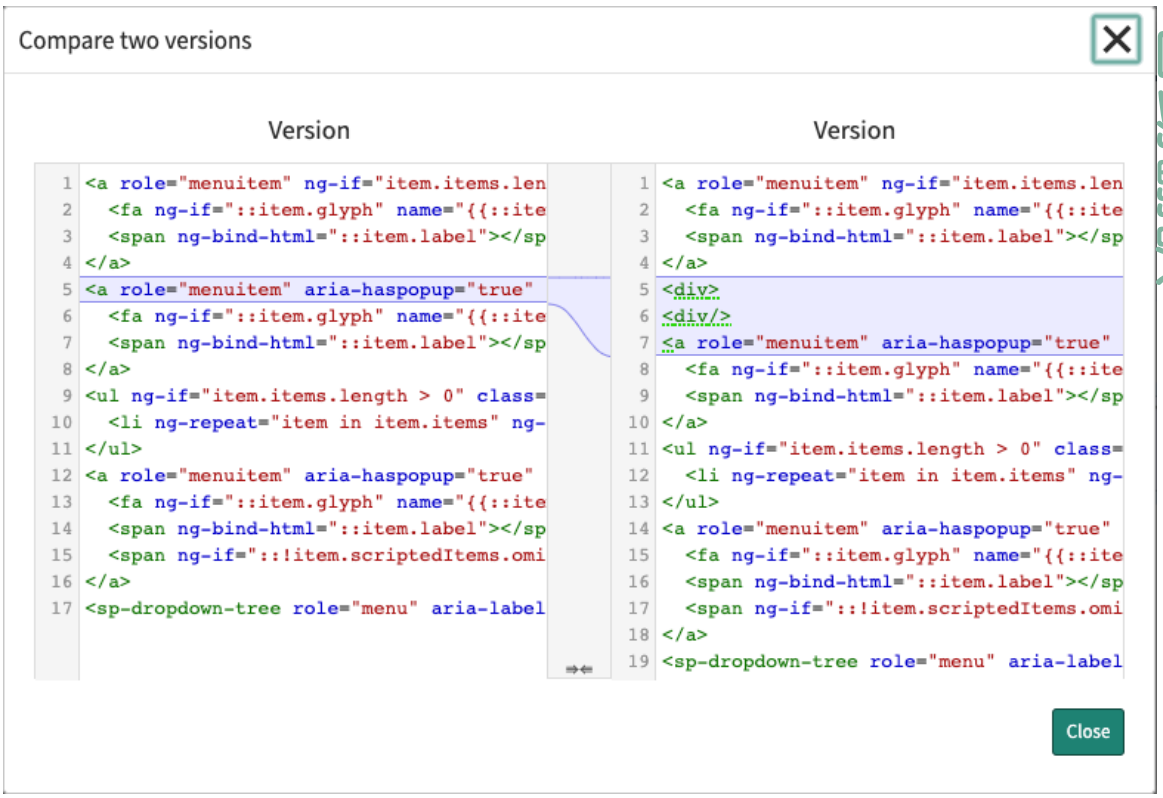
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



どちら側のレコードにもバージョンのラベルが付いていますが、左側のレコードは以前のバージョンを、右側のレコードは現在のバージョンを表します。

6. 表示される各フィールドのウィンドウアイコン ( ) をクリックして、コードコンパレーターを開きます。

   ウィジェットコードに対する最新の変更は、コードコンパレーターで強調表示されます。



ポータルの検索エンジン最適化の改善

検索エンジン最適化 (SEO) は、ポータルユーザーが必要な情報を見つけ、ポータルへのエンゲージメントを高めるのに役立ちます。公開ポータルページに SEO 情報を追加すると、外部検索エンジンがページのインデックスを作成してランク付けする方法が改善され、見つけやすくなります。

次のタイプの情報を サービスポータル ページに追加して、SEO を改善できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- URL 内の人間が判読できるキーワード。
- ページの [`<head>`] セクションにページまたはポータルに関する情報を含めるメタタグ。
- ページのコンテンツを説明する動的なページタイトル。
- *`hreflang`* タグを使用して、ページで使用可能なすべての言語を指定します。
- 重複 URL のセットからインデックスを作成するページを指定する正規 URL。

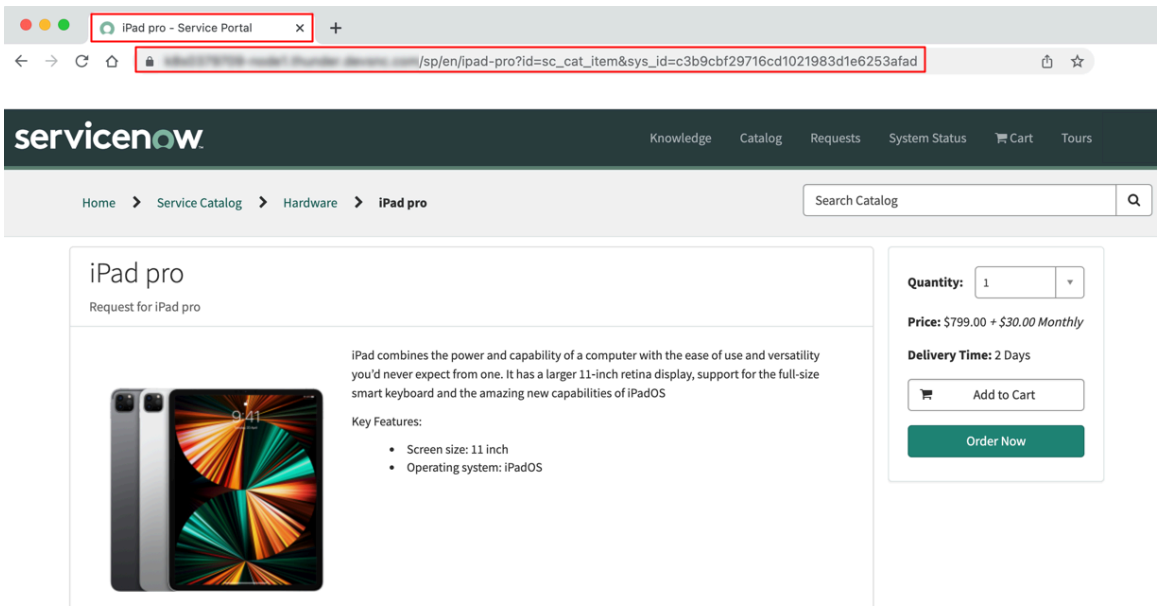
ポータルの SEO をさらに改善するために、 サイトマップジェネレーター アプリケーションを使用して検索エンジンがインデックスを作成するための XML サイトマップを定義して自動的に生成することもできます。

一部のポータルページでは、URL のパラメーターで指定されたレコードからデータをロードします。これらのページでは、動的ページ変数を使用して、ページにロードされたレコードによって異なるメタタグ、ページタイトル、および人間が判読できる URL キーワードを追加できます。

サービスカタログページを例にとると、次の URL にはページ ID に加えて sys_id パラメーターが含まれています。カタログアイテムレコードを指定する sys_id パラメーターの値に応じて、さまざまなコンテンツがページにロードされます。

```
https://<instance>/sp?
id=sc_cat_item&sys_id=c3b9cbf29716cd1021983d1e6253afad
```

この例では、sys_idは iPad Pro カタログアイテム用です。sc_cat_itemページは、カタログアイテムレコードの [名前] フィールドに基づいて、URL に動的なタイトルと動的なキーワードを生成するように構成されています。



ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加

ポータルページの URL に人間が判読できるキーワードを追加して、検索エンジン最適化 (SEO) とクリックスルー率を向上させ、ユーザーがページで何を期待するかを理解できるようにします。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて

人間が判読できるキーワードは、次の形式で URL に追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&<page パラメーター>
```

キーワードは、静的コンテンツまたは動的ページ変数を使用して入力でき、単一のスラッシュ (/) を含めることができます。動的ページ変数は、レコード内のデータに基づくキーワードをロードします。URL のページパラメーターは、使用するレコードを指定します。次の例では、ナレッジ記事のカテゴリと簡単な説明、およびカタログアイテムのカテゴリと名前がキーワードとして追加されています。

- `https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007`
- `https://<instance>/sp/es/hardware/developer-laptop-mac?id=sc_cat_item&sys_id=774906834fbb4200086eeed18110c737`

注: インスタンスに対して人間が判読できる URL をオフにするには、*glide.service_portal.enable_human_readable_urls* プロパティをシステムプロパティ [sys_properties] テーブルに追加し、値を `false` に設定します。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページ.
2. ページを選択します。
3. オプション: 動的ページ変数をページに追加することで、ページコンテンツに基づいて動的なキーワードを使用します。

   a. [動的ページ変数] 関連リストタブを選択します。

   b. **[New** (新規)] を選択します。

   c. フォームのフィールドに入力します。

動的ページ変数フォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	レコードデータからページ URL のキーワードをロードする変数。変数名は `%` で始まる必要があり、スペースを含めることはできません。例:`%short_descr`。
順序	同じ名前の複数の動的ページ変数の URL クエリパラメーターが異なる場合の、低いものから高いものへの優先順位。
ページ	動的ページ変数を使用して URL にキーワードを含めるページ。
URL クエリパラメーター	表示するレコードを決定するページ URL のパラメーター。
関連するテーブル列	URL クエリパラメーターの値を含む、指定されたテーブル内の列。デフォルト値は **Sys ID** です。
テーブル	URL のキーワードと列に URL クエリパラメーターの値を入力するために使用されるレコードを含むテーブル。
テーブルフィールド	URL のキーワードを入力する、指定されたテーブル内のレコードのフィールド。
クエリ条件	テーブル内のレコードをフィルタリングする条件。レコードは、適用する変数のクエリ条件を満たす必要があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

Example

(Optional) この例は、公開されたワークフローの番号で識別されるナレッジベース記事の簡単な説明を参照する変数の値を示しています。

動的ページ変数

フィールド	値
[Name (名前)]	%short_descr
ページ	kb_article_view
順序	100
URL クエリパラメーター	sysparm_article
関連するテーブル列	[Number (番号)]
テーブル	ナレッジ[kb_knowledge]
テーブルフィールド	簡単な説明
クエリ条件	[ワークフロー][次の値に等しい][公開済み]

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. ページレコードの [人間が判読できる **URL** 構造] フィールドで、静的コンテンツ、動的ページ変数、またはその組み合わせを使用して、ページ URL に入力するキーワードを指定します。

   キーワードには、英数字、ハイフン (-)、1 つのスラッシュ (/)、および変数のパーセント記号 (%) を含めることができます。

   Example

人間が判読できる **URL** 構造	サンプル値
スタティックコンテンツ	`faq/what-is-a-cookie`
動的ページ変数	`%category/%short_descr`
静的コンテンツと動的ページ変数	`FAQ/%short_descr`

   キーワードは、小文字のみを使用し、スペースをハイフンに置き換え、動的ページ変数によって追加された許可されていない特殊文字を削除するように自動的に書式設定されます。URL 内のキーワードが 75 文字を超える場合は、75 文字以下に切り捨てられます。

6. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

ユーザーが人間が判読できるキーワードのない URL を使用してページにアクセスした場合、ページの URL は次のいずれかの方法で更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ゲストユーザーによる最初のページロード時に、ページは人間が判読できる URL にリダイレクトされます。
- 認証されたユーザーによる最初のページロード時に、リダイレクトなしで人間が判読できるキーワードが含まれるように URL が更新されます。
- その後、すべてのユーザーのページが読み込まれると、リダイレクトなしで人間が判読できるキーワードが含まれるように URL が更新されます。

Example: URL に人間が判読できるキーワードが含まれているナレッジ記事ページ

この例では、kb_article_viewページにナレッジ記事KB0000007が表示されています。ナレッジ記事レコードには、次のフィールドと値があります。

- カテゴリは **FAQ** です
- 簡単な説明 : `Cookie` とは?

ページは、 `%category/%short_descr` などの動的ページ変数を使用して、これらのフィールド値に基づいてキーワードを URL に追加するように構成されています。簡単な説明の疑問符は、URL キーワードで許可されている文字ではないため、URL から自動的に削除されます。URL にある疑問符は、常にページ ID の前に含まれるクエリパラメーターです。

ブラウザーに表示される URL は、 `http://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007` のように表示されます。

次のタスク

正規 URL を持つページの場合、正規 URL に人間が判読できるキーワードを含める必要があります。ページの正規 URL を返す SEO スクリプトインクルードで、*`SPSEOUtilsSNC`* クラスのいずれかの *`getHumanReadableUrl`* メソッドを使用して、人間が判読可能なページ URL のキーワードを返し、正規 URL に含めます。

正規 URL に人間が判読できるキーワードを含める方法の詳細については、次のリソースを参照してください。

- 正規 URL およびローカライズされたナレッジ記事用のカスタム SEO タグの構成
- SPSEOUtilsSNC:グローバル

公開ページにメタ タグを追加する

メタタグを追加することによって、サービスポータルページの検索性が向上します。メタ名と説明の属性をページに追加したり、ロボットの属性を定義したり、URL パラメーターに基づいてレコードデータをロードするページの動的メタ タグを作成したりすることができます。

始める前に

必要なロール：admin または sp_admin

手順

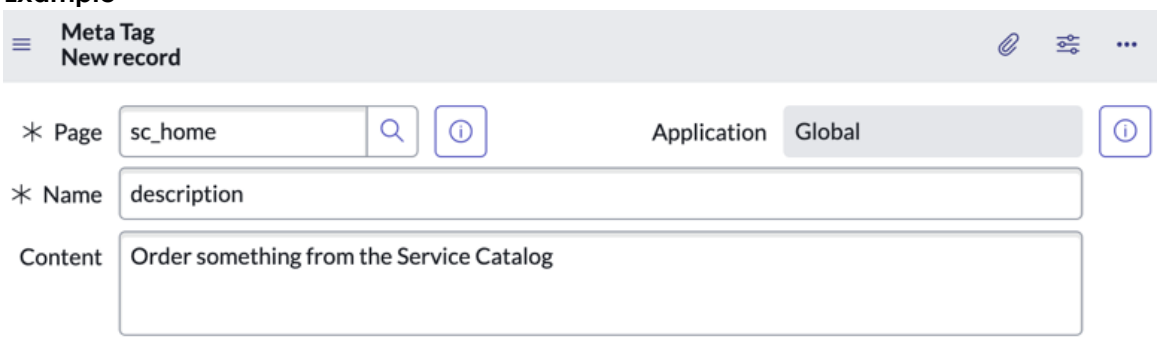
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページ.
2. ページを開きます。
3. [公開] が選択されていることを確認します。
   一般公開されていないページは、外部の検索エンジンによってインデックス付けされません。
4. [メタ タグ] 関連リスト タブをクリックします。
5. [新規] をクリックして新しいメタ タグを作成します。
6. フォームに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ページ	メタ タグを適用するページです。
アプリケーション	ページのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
名前	HTML メタ名属性です。 メタ ロボット属性を定義するには、**ROBOTS** を追加します。
コンテンツ	HTML メタ記述属性です。 [名前] フィールドで **ROBOTS** が定義されている場合は、次のいずれかのコンテンツ値を追加できます。 ◦ **INDEX, FOLLOW**：検索エンジンは検索結果にページを表示し、ページ内のすべてのリンクを信頼します。これがデフォルト値です。 ◦ **NOINDEX, FOLLOW**：検索エンジンは検索結果にページを表示せず、ページ内のすべてのリンクを信頼します。 ◦ **INDEX, NOFOLLOW**：検索エンジンは検索結果にページを表示しますが、ページ内のリンクを信頼しません。 ◦ **NOINDEX, NOFOLLOW**：検索エンジンは検索結果にページを表示せず、ページ内のリンクを信頼しません。 また、レコードデータに基づいてこのフィールドに変数を渡すこともできます。たとえば、このフィールドに `%description` 変数を定義し、コンテンツ変数を作成してレコード データでコンテンツ タグを設定します。

Example



7. [送信] をクリックします。
   メタ情報はページ ヘッダーに追加されます。例：

```
<meta name="description" content="Order something from the Service
 Catalog">
```

8. オプション: コンテンツ変数を作成して、レコード データでコンテンツ タグを設定します。
   ページが 1 つ以上の URL パラメーターに基づいてレコード データをロードする場合、レコード データから生成されたメタ タグを追加できます。

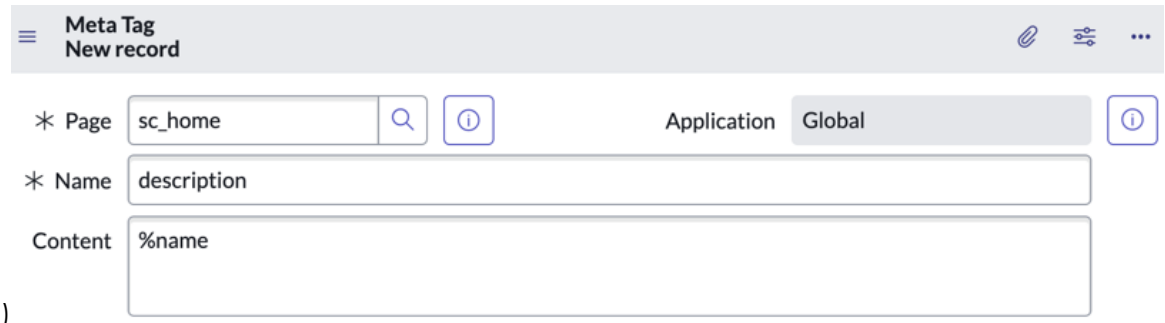
   a. メタ タグ レコードを開き、[コンテンツ] フィールドに変数が含まれていることを確認するか、変数を追加します。
   使用可能な URL パラメーターと定義するメタ タグに応じて、次のタイプの値を追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

値のタイプ	説明	サンプル値
1 つの URL パラメーター変数	関連するコンテンツ変数レコードで定義された値でコンテンツ タグを設定します。	`%description`
複数の URL パラメーター変数	関連するコンテンツ変数レコードで定義された値でコンテンツ タグを設定します。	`%description %price`
静的値と URL パラメーター変数	静的な値と関連するコンテンツ変数レコードでコンテンツ タグを設定します。	`カタログ アイテム：%description`

Example



(Optional)

b. [コンテンツの変数] 関連リストで、[新規] をクリックします。
[コンテンツの変数] 関連リストは、メタ タグ レコードを保存した後にのみ使用できます。

c. フォームに入力します。
フィールドを URL クエリ パラメーターに関連付けます。クエリ パラメーターの値を使用してコンテンツを表示するときに、同じレコードのフィールドがコンテンツ タグの生成に使用されます。フィールドを定義して、[テーブル フィールド] フィールドでコンテンツ タグを生成することができます。

フィールド	説明
名前	値を格納する変数です。% で開始する必要があり、スペースは使用できません。この値は、メタ タグ レコードの [コンテンツ] フィールドで定義されたいずれかの変数に一致する必要があります。
アプリケーション	ページのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
メタ タグ	動的変数を適用するメタ タグです。
URL クエリ パラメーター	表示されているレコードを示す URL パラメーター。任意の文字列を入力できます。 **ヒント:** わかりやすく簡単に識別できる URL パラメーターを作成するには、レコードのフィールド名を使用します。たとえば、ナレッジ記事を参照するには、`番号` を入力して記事をその番号で参照します。
関連するテーブル列	URL クエリーパラメーターと一致するテーブルフィールド。たとえば、番号を入力してその番号でナレッジ記事を参照するに

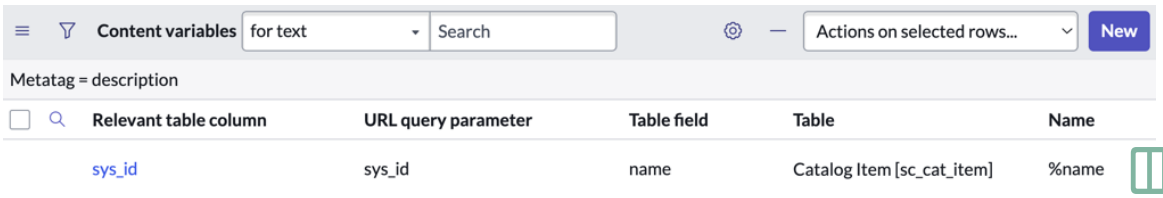
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	は、[番号] を選択します。空白のままにすると、レコード sys_id が使用されます。
テーブル	URL クエリ パラメーター レコードのソース テーブルです。
テーブル フィールド	[テーブル] フィールドで定義されているテーブルのフィールドを選択します。このフィールドは、コンテンツ タグの値を生成するために使用されます。 **重要:** SEO をサポートするには、参照済みテーブルフィールドが公開されていることを確認します。テーブルフィールドへのアクセスを許可する方法の詳細については、「ACL ルールの作成」を参照してください。

複数のコンテンツ変数がメタ タグ レコードの [コンテンツ] フィールドで定義された変数に一致する場合は、最も古い作成日時データのレコードが使用されます。

d. [送信] をクリックします。



コンテンツ タグはレコード データをロードします。例：

```
<meta name="description" content="Apple iPad 3">
```

動的タイトルをページに追加する

ページに読み込まれるコンテンツに応じて、わかりやすいタイトルを生成するための変数を作成します。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

注: 動的タイトルは、ナレッジ管理サービスポータルのナレッジ記事ビューページには適用されません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページ.
2. ページを開きます。
3. 1 つまたは複数の変数を [動的ページ タイトル] フィールドに追加します。
   使用可能な URL パラメーターと定義する動的タイトルに応じて、次のタイプの値を追加できます。

値のタイプ	説明	サンプル値
1 つの URL パラメーター変数	1 つの URL パラメーターの関連レコードを使用してページ タイトルを生成します。	`%first_name`

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

値のタイプ	説明	サンプル値
複数の URL パラメーター変数	複数の URL パラメーターの関連レコードを使用してページ タイトルを生成します。	`%first_name %last_name`
静的値と URL パラメーター変数	静的値と URL パラメーターの関連レコードを使用してページ タイトルを生成します。	従業員：`%first_name`

タイトルの目的の構文に変数を入力します。たとえば、従業員の名前と役職をハイフンで区切るには、`%first_name - %title` と入力します。ページタイトルでは、この構文は「Beth - システム管理者」のように表示されます。

4. [動的ページ変数] 関連リストタブをクリックします。
5. [新規] をクリックして新しい変数を作成します。
6. フォームのフィールドに入力します。
フィールドを URL クエリ パラメーターに関連付けます。クエリ パラメーターの値を使用してコンテンツを表示するときに、同じレコードのフィールドがタイトルの生成に使用されます。フィールドを定義して、[テーブル フィールド] フィールドでタイトルを生成することができます。

フィールド	説明
名前	値を格納する変数。% で開始する必要があり、スペースは使用できません。この値は、[動的ページ タイトル] フィールドで定義されたいずれかの変数に一致する必要があります。
アプリケーション	ページのアプリケーション スコープです。この値は読み取り専用です。
ページ	動的変数を適用するページ。
URL クエリ パラメーター	表示されているレコードを示す URL パラメーター。任意の文字列を入力できます。 **ヒント:** わかりやすく簡単に識別できる URL パラメーターを作成するには、レコードのフィールド名を使用します。たとえば、ナレッジ記事を参照するには、番号 を入力して記事をその番号で参照します。
関連するテーブル列	URL クエリーパラメーターと一致するテーブルフィールド。たとえば、番号を入力してその番号でナレッジ記事を参照するには、[番号] を選択します。空白のままにすると、レコード sys_id が使用されます。
テーブル	URL クエリ パラメーター レコードのソース テーブルです。
テーブル フィールド	[テーブル] フィールドで定義されているテーブルのフィールド。このフィールドは、動的ページ タイトルを生成するために使用されます。

複数の動的ページ変数が [動的ページタイトル] フィールドで定義された変数に一致する場合は、最新の更新日のレコードが使用されます。

同名の変数はサポートされていないため、複数回作成されることはありません。各変数は一意である必要があります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

この例では、ユーザー [sys_user] テーブルにある [タイトル] フィールドの値によってページタイトルが入力されます。`%title` 変数は、ページレコードの [動的ページタイトル] フィールドでも定義される必要があります。

7. [送信] をクリックします。

タスクの結果
ページが読み込まれると、URL クエリ パラメータで定義されたレコードが表示されます。[テーブル フィールド] で定義されたフィールドはページのタイトルを決定します。

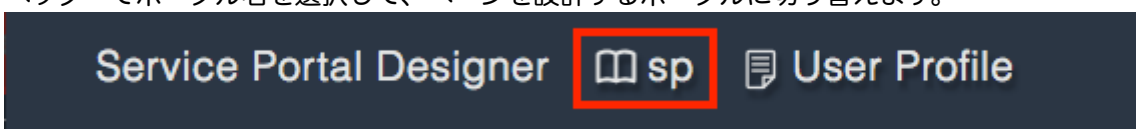
ページのメインタグの構成

検索エンジンの最適化とアクセシビリティを向上させるために、 *<main>* タグに含めるページのメインコンテンツを指定します。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
<main> タグは、ページのメインコンテンツを含むセマンティック HTML 要素です。*<main>* タグは、ページに固有のコンテンツに適用する必要があり、ページ上の 1 つの要素に対してのみ構成する必要があります。

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Service Portal** の構成.
2. [デザイナー] を選択します。
3. ページを選択します。
4. ヘッダーでポータル名を選択して、ページを設計するポータルに切り替えます。



5. ページのメインコンテンツを含むページ上のコンテナ、行、または列を選択します。

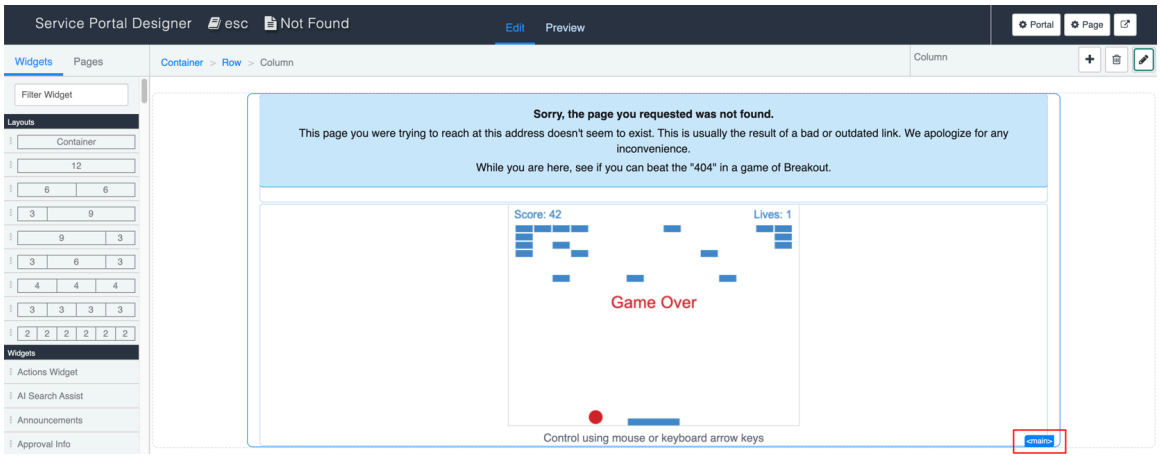
   ヘッダーのブレッドクラムを参照して、正しい要素が選択されていることを確認します。ウィジェットに *<main>* タグを追加することはできません。

6. 編集アイコン [ ] を選択します。
7. [セマンティック タグ] フィールドで、[メイン] を選択します。
8. [**Save** (保存)] をクリックする。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクの結果
ページの HTML では、 *<main>* タグにコンテナー、行、または列が含まれます。サービスポータルデザイナーでは、要素の右下隅に *<main>*タグが表示されます。



SEO の有効化によるローカライズバージョンのポータルページ の検出

hreflang タグを追加することで、ユーザーが希望する言語でポータルページを検出できるようにします。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

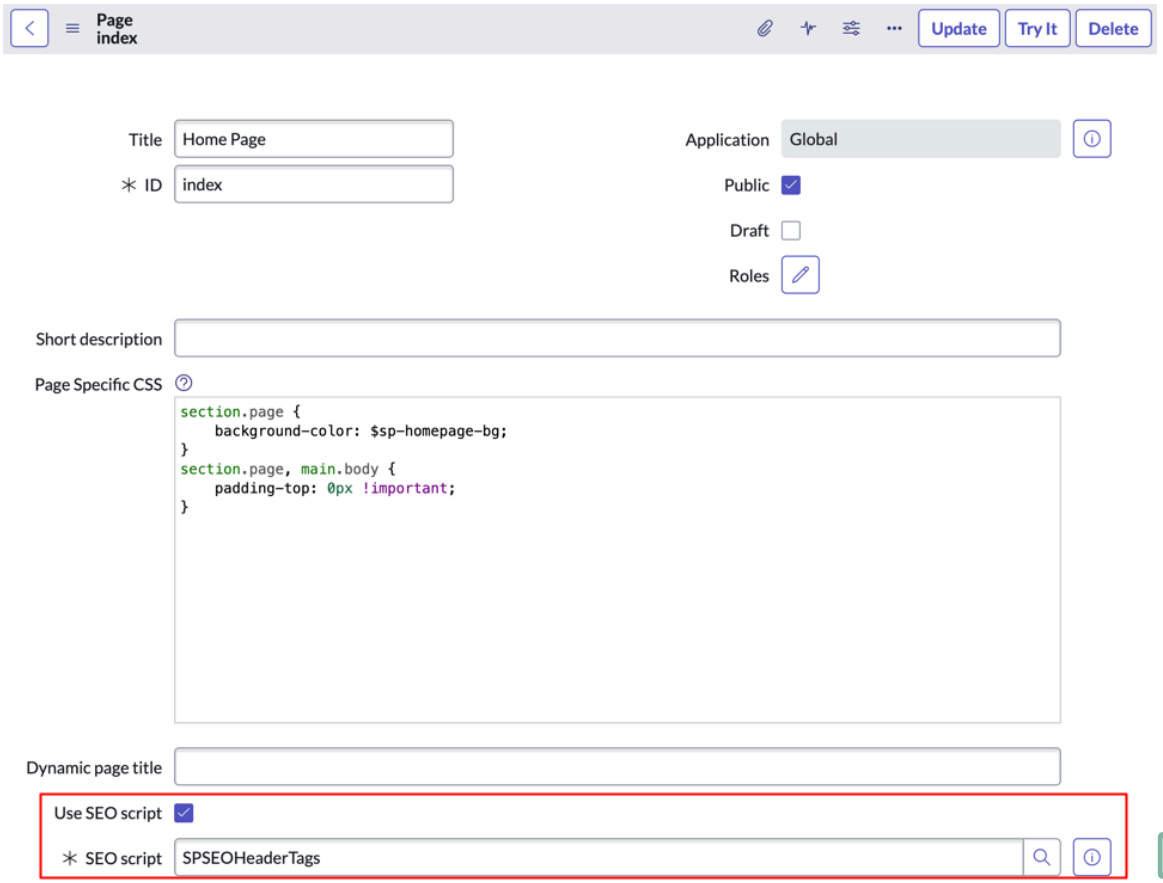
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ページ をクリックし、ページレコードを開きます。
   ページで [公開] が選択されていることを確認します。一般公開されていないページは、外部の検索エンジンによってインデックス付けされません。
2. フォームで **[SEO** スクリプトを使用] チェックボックスをオンにします。

   このチェックボックスをオンにすると **[SEO** スクリプト] フィールドが表示されます。デフォルトでは、SPSEOHeaderTags スクリプトインクルードが使用されます。このフィールドを更新することにより、別のスクリプトインクルードを使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



3. [更新] をクリックします。

タスクの結果
インスタンスのアクティブな言語ごとに、デフォルトの *hreflang* タグが追加されます。

次のタスク
[SEO スクリプト] フィールドで参照されるスクリプトインクルードを更新することにより、デフォルトの *hreflang* タグを上書き、正規 URL を追加、またはカスタムヘッダータグを追加できます。これは、ページまたはコンテンツ作成者が設定する必要があります。

ページの正規 URL を指定するには、スクリプトインクルードで `generateCanonicalURL` 関数を更新します。

ページのカスタムヘッダータグを指定するには、スクリプトインクルードで `generateCustomTagsForSEO` 関数を更新します。

ナレッジ記事ビューページにカスタム SEO タグを挿入する例については、 正規 URL およびローカライズされたナレッジ記事のカスタム SEO タグの構成 を参照してください。

サイトマップジェネレーター

ServiceNow® サイトマップジェネレーター アプリケーションを使用して XML サイトマップを定義したり自動的に生成して、公開ポータルページの検索エンジンの最適化を向上します。

アクティベーション情報

インスタンスから サイトマップジェネレーター アプリケーション (sn_ux_seo_sitemap) をアクティブ化できます。詳細については、「サイトマップジェネレーター のアクティブ化」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ServiceNow Storeからサイトマップジェネレーターをアクティブ化することもできます。ServiceNow Store Web サイトにアクセスして利用可能なすべてのアプリを表示し、ストアにリクエストを送信する方法について確認してください。リリースされたすべてのアプリのリリースノート情報については、「ServiceNow Storeバージョン履歴のリリースノート」を参照してください。

サイトマップ要件

サイトマップは、スクリプトまたは静的 XML から生成されます。サイトマップを作成するときは、そのコンテンツの検証が自動的に処理されないため、そのコンテンツが次の要件を満たしていることを確認する必要があります。

- 非認証ユーザーによるアクセスがあるページのみを対象とします。

  サイトマップジェネレーター は、サイトマップから一般にアクセスできないポータル URL を自動的に除外します。ただし、これは ServiceNow ドメインではなくカスタムドメインを持つ URL には適用されません。サイトマップから除外された URL は、アプリケーションログ [syslog_app_scope] テーブルにリストされます。

- 301 リダイレクトで応答するページは除外します。
- 廃止されたページや期限切れのページなど、 NOINDEX メタタグが付いたページは除外します。スクリプトを使用してサイトマップを作成する場合は、NOINDEX メタタグをページに追加するために使用した SEO スクリプトインクルードと同様のロジックを使用して、これらのページをサイトマップから除外します。詳細については、「 正規 URL およびローカライズされたナレッジ記事のカスタム SEO タグの構成 」を参照してください。
- 正規 URL または *`hreflang`* タグを含むページの場合、サイトマップには、そのページの正規 URL または SEO スクリプトインクルードによって返される *`hreflang`* タグを含む URL が含まれます。スクリプトを使用してサイトマップを作成する場合は、正規 URL または *`hreflang`* タグ付きの URL を返すために使用した SEO スクリプトインクルードと同様のロジックを含めます。詳細については、「 正規 URL とナレッジ記事のローカライズ版の SEO (SEO for canonical URL and localized versions of knowledge articles)」を参照してください。
- URL に人間が判読できるキーワードが含まれているページの場合、サイトマップには人間が判読できるキーワードが含まれている URL が含まれます。スクリプトを使用してサイトマップを作成する場合は、*`SPSEOUtilsSNC`* クラスの *`getHumanReadableUrl`* メソッドのいずれかを使用して、人間が判読できるキーワードを返し、サイトマップ URL に含めます。詳細については、「ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加」を参照してください。

> **注:** これらの要件を満たす方法に関するガイダンスは、サイトマップコンテンツが定義されている [スクリプト] フィールドと [静的 **XML]** フィールドのコードテンプレートに含まれています。詳細については、「SEO インデックス用の XML サイトマップの生成」を参照してください。

SEO のサイトマップ要件の詳細については、次のリソースを参照してください。

- Google ドキュメントの「サイトマップの構築と送信 」
- sitemaps.org Web サイトの サイトマッププロトコルの XML スキーマに関するページ

サイトマップジェネレーター のアクティブ化

admin ロールを持っている場合は、サービスポータル の サイトマップジェネレーター プラグイン (sn_ux_seo_sitemap) をアクティブ化できます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
スケジュール済みジョブとテーブルは、 サイトマップジェネレーターとともにインストールされます。

詳細については、「サイトマップジェネレーター とともにインストールされるコンポーネント」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用して、 サイトマップジェネレーター プラグイン (sn_ux_seo_sitemap) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、 「 アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索 」を参照してください。

サイトマップジェネレーター とともにインストールされるコンポーネント

サイトマップジェネレーター プラグインが有効になると、いくつかのタイプのコンポーネント (テーブルやスケジュール済みジョブなど) がインストールされます。

インストールされたスケジュール済みジョブ

スケジュール済みジョブ	説明
サイトマップスケジューラー	毎日午前 0 時にサイトマップコンテンツを更新します。
SitemapPurgeScheduler	以前のバージョンのサイトマップを削除します。

インストールされるテーブル

テーブル	説明
UX サイトマップ構成 [sys_ux_seo_sitemap_config]	インスタンスで構成されたサイトマップ。
UX サイトマップ定義	サイトマップに含めるコンテンツを指定する定義。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル	説明
[sys_ux_sitemap_definition]	

SEO インデックス用の XML サイトマップの生成

Web クローラー用の XML サイトマップを作成して、公開ポータルページのインデックスを作成し、ポータルの検索エンジンの最適化を向上します。

始める前に

サービスポータル ページの検索性を向上させるメタタグなど、SEO 情報をポータルページに追加します。詳細については、「ポータルの検索エンジン最適化の改善」を参照してください。

サイトマップジェネレータードキュメントトピックの「サイトマップの要件」セクションを確認して、サイトマップに含めるコンテンツを決定します。

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サイトマップジェネレーター > サイトマップ構成.
2. UX サイトマップ構成 [sys_ux_seo_sitemap_config] テーブルで、[新規] を選択します。
3. フォームのフィールドに入力します。

UX サイトマップ構成フォーム

フィールド	説明
サイトマップ名	サイトマップの一意の名前。
説明	サイトマップコンテンツの説明。
有効	サイトマップを自動的に生成するかどうかのオプション。

4. フォームコンテキストメニューで、[保存] を選択します。
5. [サイトマップ構成定義 **(Sitemap Config Definition)**] タブで、[新規] を選択します。

重要:

- サイトマップのコンテンツがサイトマップ要件を満たしていることを確認する必要があります。
- サイトマップ XML のヘッダーとフッターを追加する必要はありません。これらは、サイトマップが生成されると自動的に追加されます。

6. [UX サイトマップ定義] フォームの [タイプ] フィールドで、次のいずれかのオプションを選択し、スクリプトを使用するか、静的 URL 要素を指定してサイトマップのコンテンツを定義します。

タイプ	アクション
スクリプト	スクリプトからコンテンツを動的に生成します。 **注:** <、>、&、" などの特殊文字が URL に含まれている場合は、同等のエスケープ文字に置き換える必要があります。
静的	サイトマップに含める静的 URL 要素を指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイプ	アクション
	loc 完全なページ URL。 lastmod ページが最後に変更された日付。 changefreq ページが更新されるおおよその頻度。 これらの要素の有効な値の詳細については、sitemaps.org Web サイトの 「サイトマップ XML 形式」 を参照してください。

7. [アクティブ] を選択してから、[送信] を選択します。
8. オプション: ステップ 5 ～ 7 を繰り返して、サイトマップに含める追加のコンテンツを定義します。
   サイトマップを作成するために組み合わせるタイプを自由に組み合わせて、複数のサイトマップ定義を作成できます。たとえば、スクリプトから静的 XML と動的コンテンツの両方を追加したり、複数のスクリプトからコンテンツを追加したりすることができます。
9. オプション: サイトマップページごとに含める URL 要素の数を設定して、サイトマップに含めるページ数を制御します。
   デフォルトでは、サイトマップページごとに 750 個の URL が含まれます。*hreflang*タグを持つ URL の場合は、ページあたりの URL 数をデフォルト値の 750 URL に制限する必要があります。
   a. ナビゲーションフィルターに、「`sys_properties.list`」と入力します。
   b. *glide.sitemap.page.count* プロパティを開き、ページに含める URL の数に値を設定します。
      最大値は 5,000 です。
   c. [**Update** (更新)] を選択します。
10. [UX サイトマップ構成] レコードから、[サイトマップの生成] を選択します。
    サイトマップに *glide.sitemap.page.count* システムプロパティで指定された数を超える URL 要素が含まれている場合、サイトマップページの URL を指定するサイトマップインデックスファイルが生成されます。サイトマップインデックスファイルの命名構造は `sitemap-<sitemap-config-sysid>.xml` で、サイトマップページの命名構造は `sitemap-<page>-<sitemap-config-sysid>.xml` です。
11. [サイトマップ **URL** をコピー **(Copy Sitemap URL)]** を選択し、Google Custom Search 統合を使用して、サイトマップ URL を Google Search Console または `robots.txt` ファイルに追加します。
    > **注:** この URL は、最新のサイトマップにアクセスします。または、サイトマップがページネーションされている場合は、最新のサイトマップインデックスにアクセスします。サイトマップを再生成するためのスクリプトをその場で実行することはありません。

    Google Search Console の使用方法については、Google ドキュメントの「サイトマップ レポートを使用してサイトマップを管理する」を参照してください 。Google カスタム検索統合の詳細については、「ServiceNow が提供する統合」を参照してください。
12. オプション: 一般にアクセスできないためにサイトマップから除外されたポータル URL を確認します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムログ > システムログ > アプリケーションログ.

b. 条件ビルダーで、フィルター [アプリスコープ] [次の値に等しい] [サイトマップジェネレーター] **AND** [メッセージ] [次で始まる] [指定された **URL]** を入力します。
[メッセージ] フィールドには、除外された URL が含まれます。たとえば、「指定された URL `https://<instance>/kb?id=kb_article_view` は公開されていません」などです。

タスクの結果
すべてのアクティブなサイトマップは、1 日に 1 回自動的に再生成され、アクティブなサイトマップ定義のコンテンツが取り込まれます。以前のバージョンのサイトマップは削除されます。日次ジョブのステータスは、 **All** (すべて) > システムログ > システムログ > アプリケーションログ フィルター [アプリスコープ] [次の値に等しい] [サイトマップジェネレーター] を使用します。

ポータルユーザーへのお知らせの投稿

アナウンスメントは、 サービスポータル ユーザーにメッセージをブロードキャストします。お知らせバナーまたはお知らせウィジェットインスタンスに表示されます。

新しいインスタンスで、お知らせが有効になります。アップグレード後にお知らせを有効にするには、サービスポータルお知らせプラグイン (com.glide.service-portal.announcements) を有効にします。

お知らせの作成時に、お知らせの表示方法を定義できます。

ソート順

お知らせは、次で定義された順序に従って表示されます。

- *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* システムプロパティ。「サービスポータルのプロパティ」を参照してください。
- お知らせレコードの [最初に表示] フィールド。

[最初に表示] に設定された 2 つのレコードが同じである場合、システム プロパティで定義されたソート順が優先されます。

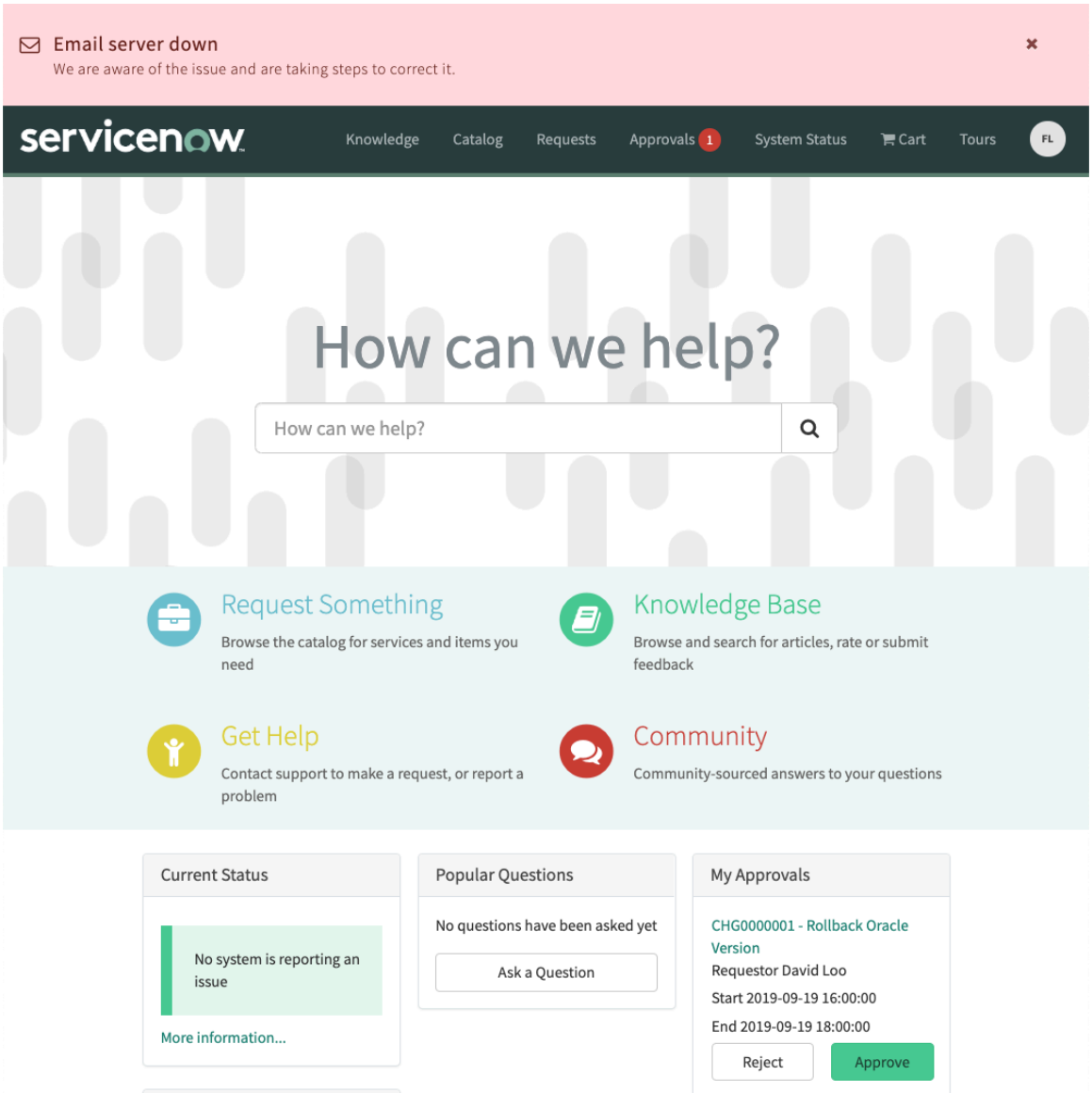
表示場所

お知らせは次の場所に表示されます。

- お知らせバナー
- お知らせウィジェットインスタンス

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



お知らせの表示場所を定義するには、お知らせレコードでお知らせタイプを定義します。

表示スタイル

表示スタイルを使用して、次のことができます。

- カスタム カラー スキームを作成します。
- テキストの配置を変更します。

デフォルトでは、バナーに表示されるお知らせは、お知らせレコードで定義された表示スタイルを使用します。お知らせウィジェットのインスタンスで表示スタイルを使用するには、[表示スタイルを使用] インスタンス オプションを選択します。

ユーザー基準

ユーザー基準がサービスポータルに設定されている場合、お知らせを誰が表示できて誰が表示できないかを定義できます。ユーザー基準により、特定のユーザー、グループ、ロール、組織などにのみ表示されるお知らせを作成できます。

お知らせを作成する

お知らせは、サービスポータル のバナーとして、またはお知らせウィジェット内で表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:announcement_admin、sp_admin、または admin

このタスクについて
お知らせのタイトルと概要は、翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルでローカライズできます。詳細については、「テキストフィールドを翻訳する」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Announcements** (アナウンスメント).
   お知らせ [announcement] テーブルにはすべてのお知らせが表示されます。
2. [新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	お知らせに表示されない内部タイトル。
有効	お知らせを有効にするオプション。お知らせを非表示にするには [アクティブ] チェックボックスをオフにします。
タイトル	お知らせに表示されるタイトル。
送信元	お知らせの表示が開始される日時。
宛先	お知らせが終了する日時。空白のままにすると、お知らせは無効になるまで引き続き表示されます。
サマリー	お知らせに表示されるテキスト。
表示スタイル	バナーでのお知らせの背景色、テキストの色、テキストの配置を定義します。基本システムスタイルは次のとおりです。 ◦通常：青い背景と左揃えの白いテキスト。 ◦緊急：赤い背景と左揃えの白いテキスト。 デフォルトでは、バナーに表示されるお知らせは、お知らせレコードで定義された表示スタイルを使用します。お知らせウィジェットのインスタンスで表示スタイルを使用するには、[表示スタイルを使用] インスタンス オプションを選択します。
タイプ	お知らせが表示される場所を定義します。デフォルトでは、お知らせは次の場所に表示されます。 ◦バナー：サービスポータルのバナー フレームの上にあるお知らせバナー。 ◦ウィジェット：お知らせウィジェットのインスタンス。 お知らせタイプを作成し、他のウィジェット インスタンスを定義してお知らせを表示することができます。
グリフ	バナーでのお知らせでタイトルの左側に表示するグリフ。
グリフ代替テキスト	スクリーン リーダーで使用されるグリフ アイコンの代替テキスト。
公開	ユーザーのログイン前後にお知らせを表示するオプション。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
最初に表示	これを選択すると、他のすべてのお知らせの前にそのお知らせが表示されます。 [最初に表示] に設定された 2 つのレコードが同じである場合は、*glide.service_portal.announcement.default_sort_order* システムプロパティで定義されたソート順が優先されます。「サービスポータルのプロパティ」を参照してください。
ロール	[公開] が選択されていない場合は、お知らせが表示されるロールを定義できます。空白のままにすると、すべてのロールにお知らせが表示されます。 注: または、お知らせのユーザー基準を代わりに定義できます。これを行うには、サービス ポータルのユーザー基準を設定して [公開] チェックボックスをオフにします。お知らせは、アクセス基準に合格したユーザーのみに表示されます。
未認証のみ	ログインしていないユーザーにのみお知らせを表示するオプション。 このオプションは [公開] が選択されている場合にのみ表示されます。
ターゲットをクリック	お知らせ本文の下にターゲット ページまたは URL を開くリンクを作成します。 ◦ なし：お知らせにはリンクが含まれていません。 ◦ ページ：現在のブラウザタブでサービスポータルページを開きます。 ◦ 現在のブラウザ タブの **URL**：現在のブラウザ タブで URL を開きます。 ◦ 新しいブラウザ タブの **URL**：新しいブラウザ タブで URL を開きます。
詳細ページ	現在のブラウザ タブで開くページ。[クリック ターゲット] が [ページ] である場合に利用可能です。
詳細 URL	現在のブラウザ タブまたは新しいブラウザ タブで開く URL。[クリック ターゲット] が [現在のブラウザ タブの **URL**] または [新しいブラウザ タブの **URL**] である場合に利用可能です。
詳細リンクテキスト	ページまたは URL のクリック ターゲットのリンク テキスト。このフィールドを空白のままにし、クリックターゲットを定義する場合は、お知らせのタイトルが「詳細」になります。
消去オプション	ユーザーがお知らせを消去できるかどうかを決定します。次のオプションが含まれます。 ◦ ユーザーが消去できる - 再表示なし ◦ ユーザーは現在のセッション向けのみ消去できる ◦ ユーザーは消去できない
ポータル	お知らせを表示するポータルこのフィールドが空白だと、すべてのポータルにお知らせが表示されます。

4. レコードを保存または送信します。

次のタスク

[タイプ] が [バナー] である場合、[ポータル] フィールドで定義されているポータルに移動してお知らせをテストします。[タイプ] が [ウィジェット] またはカスタム タイプである場合、関連付けられたウィジェット インスタンスを含むページに移動してお知らせをテストします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

お知らせの表示スタイルを作成する

お知らせの背景色、前景色、テキストの配置を定義します。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin、announcement_admin

手順
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Announcements** (アナウンスメント).
2. 既存のお知らせを開くか、新しいお知らせを作成します。
3. [表示スタイル] フィールドで、[参照ルックアップ] アイコンをクリックし、参照テーブルを開きます。
   お知らせスタイル [announcement_style] リスト ビューが開きます。
4. [新規] をクリックして新しい表示スタイルを作成します。
5. フォームに入力します。

フィールド	説明
名前	表示スタイルの内部名。
アプリケーション	お知らせのアプリケーション スコープ。この値は読み取り専用です。
背景色	お知らせの背景に使用する # 000000 という形式の色名または HEX 値。
フォアグラウンド色	お知らせテキストに使用する # 000000という形式の色名または HEX 値。
位置調整	テキストの配置。次のオプションが含まれます。 ◦ 左揃え ◦ 中央揃え

6. [送信] をクリックします。

タスクの結果
デフォルトでは、お知らせはポータルバナーとお知らせウィジェットの両方に表示されますが、新しい表示スタイルを使用するのはバナーのみです。また、表示スタイルを使用するようにウィジェットを設定することもできます。詳細については、「お知らせウィジェット」のインスタンスオプションを参照してください。

お知らせタイプを作成する

お知らせタイプによって、お知らせが表示される場所が決まります。お知らせには、バナーとウィジェットの 2 つの基本システム タイプがあります。

始める前に
必要なロール：admin、sp_admin、announcement_admin

このタスクについて
カテゴリー タグの作成と同様に、代替タイプを作成してカスタムの場所を定義できます。たとえば、特定のウィジェット インスタンスにのみお知らせを表示するには、そのウィジェット インスタンスのお知らせタイプを作成します。そのタイプでタグ付けされたお知らせは、目的のウィジェット インスタンスでのみ表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > テーブル > アナウンスメントのコンシューマータイプ.
   お知らせコンシューマー タイプ テーブル [announcement_consumer_type] が開きます。
2. フォームの [列] セクションで、[新規] をクリックします。
3. [名前] を定義します。
   この名前は、お知らせをウィジェット インスタンスに関連付けるために使用されます。
4. [保存] をクリックします。
5. お知らせにカスタム タイプを追加します。
   a. 次のように移動する。 サービスポータル > **Announcements** (アナウンスメント).
   b. 既存のお知らせを開くか、新しいお知らせを作成します。
   c. [タイプ] フィールドで、カスタム タイプを選択します。
   d. [保存] をクリックします。
6. ウィジェットでタイプを使用する場合は、タイプをウィジェット インスタンス オプションとして定義します。
   お知らせバナーは、[バナー] タイプでタグ付けされたお知らせのみを表示します。
   a. お知らせウィジェットのインスタンスに移動します。
   b. ウィジェット インスタンスを Control キーを押しながら右クリックし、[インスタンス オプション] を選択します。
   c. [タイプ] フィールドで、カスタムお知らせタイプを選択します。

タスクの結果
このタイプに関連付けられたウィジェット インスタンスは、同じタイプでタグ付けされたお知らせをすべて表示します。

ポータルのパフォーマンスと使用状況の分析

ポータルのユーザーエクスペリエンスとパフォーマンスを分析します。これらの分析ツール およびパフォーマンス評価 ツールを使用して、ポータルのパフォーマンスと使用率を向上させるためのインサイトを収集できます。

サービスポータルのアナリティクスおよびレポート作成ソリューション

プラットフォームアナリティクスとレポートソリューションには、他のNow Platform製品とともに使用するために、パッケージ化されたパフォーマンスアナリティクスとレポートのコンテンツが含まれています。この パフォーマンスアナリティクスとレポートソリューション では、サービスポータルのユーザーエクスペリエンスをよりよく理解し、それを改善する方法を特定するために、メトリクスを可視化できます。

必要なロール

このソリューションには、次のロールとタスクが関連付けられています。

- Now Platform 管理者 (admin)：この分析およびレポートのソリューションをインストールしてアクティブ化し、システムプロパティに必要な変更を加えます。
- パフォーマンスアナリティクス アドミン (pa_admin)：インジケーター、ブレークダウン、ウィジェット、およびダッシュボードを確認します。データ収集を設定して開始します。適切なステークホルダーとダッシュボードを共有します。

追加のロールについては、「 」を参照してください。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

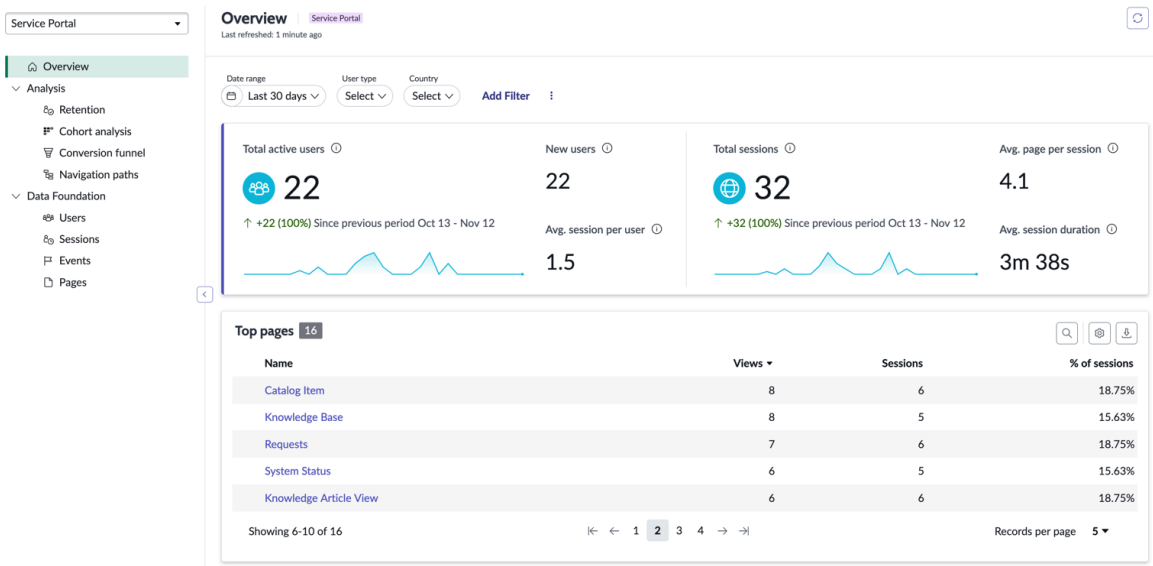
関連情報

アナリティクスおよびレポートのソリューション

サービスポータル の ユーザーエクスペリエンスアナリティクス

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションには、サービスポータルアプリケーションの利用状況アナリティクスを監視するためのビューが用意されています。メトリクスとインタラクションを可視化して、 サービスポータル ユーザーエクスペリエンスをよりよく理解し、それを改善する方法を特定します。

ポータルのユーザーアナリティクス追跡は、 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションで表示できます。詳細については、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクスアプリケーションの概要 」を参照してください。



ユーザーエクスペリエンスアナリティクス for サービスポータル には、 サービスポータル に基づいてビルドされた Web アプリケーションの重要業績評価指標 (KPI) を監視するためのビューが用意されています。これらのインサイトを使用して、ポータルを最適化できます。

たとえば、ユーザーエクスペリエンスアナリティクス は、ユーザーがカタログアイテムを注文したときやナレッジ記事を表示したときを追跡します。このデータを使用して、どのアイテムまたは記事がユーザーの間で最も人気があるかを推測できます。自動追跡されるユーザートリガーイベントの詳細については「サービスポータル イベント」を参照してください。

> **注:** ユーザーエクスペリエンスアナリティクス 追跡は、デフォルトですべてのポータルに有効です。ポータルの追跡を有効にする必要があるのは、以前のバージョンで一部のポータルの追跡を有効にし、他のポータルでは有効にしなかった場合のみです。詳細については、「サービスポータル での ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の追跡」を参照してください。

ロール

portal_analytics_admin ロールと portal_analytics_viewer ロールはサービスポータル分析プラグイン (com.glide.service-portal.analytics) にインストールされています。ユーザーエクスペリエンスアナリティクスに関連する他のロールについては、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクスとともにインストールされるロール 」を参照してください。

ユーザーの同意通知

ユーザーの同意通知は、 ServiceNow データ処理補遺に準拠する必要があります。ServiceNow テンプレートのユーザー同意通知をユーザーに提示する前に確認します。これらの通知をユーザーに提示

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

する方法 (特定の文言を含む) に合わせて、オプションをカスタマイズできます。詳細については、「通知および明示的なオプトインユーザーの同意管理ポリシーのテキストを定義する」を参照してください。

関連情報

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス

サービスポータル での ユーザーエクスペリエンスアナリティクス の追跡

ユーザーエクスペリエンスアナリティクスアプリケーションで重要業績評価指標を監視するためのサービスポータルのユーザーエクスペリエンスアナリティクスを追跡します。

始める前に

必要なロール：portal_analytics_admin

このタスクについて

デフォルトでは、ポータルのトラッキングは有効になっていません。特定のポータルの追跡を有効にする必要があるのは、以前のバージョンで一部のポータルの追跡を有効にし、他のポータルの追跡を有効にしていない場合のみです。

追跡用に構成されたポータルは、 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス 設定 [sys_analytics_bucket] テーブルに一覧表示されます。ポータルの既存の分析設定の管理については、「 ユーザー エクスペリエンス分析設定の構成 」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > ポータル.
2. ポータルのタイトルを選択します。
3. ポータルフォームで [分析設定の作成] を選択します。

   注: ポータルがすでに追跡用に設定されている場合、ボタン名は [分析設定を表示] になります。

4. User Experience Analytics の設定フォームで、追跡するユーザーを指定します。
   - 認証ユーザーの分析のみを追跡するには、[非認証ユーザーの追跡を有効にする] チェックボックスをオフにします。
   - 非認証ユーザーと認証ユーザーの両方の分析を追跡するには、[非認証ユーザーの追跡を有効にする] チェックボックスをオンにします。

   注: 非認証ユーザーの追跡を有効にした場合は、分析のためにユーザーの使用状況を追跡していることを非認証ユーザーに通知することが法律で義務付けられている場合があります。法的通知を表示するには、プライバシー通知のお知らせをアクティブ化します。このお知らせはデフォルトでは無効になっています。詳細については、「非認証ユーザーのプライバシー通知の有効化」を参照してください。

5. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果

に移動し、選択したポータルのユーザーアナリティクス追跡を表示できるようになりました **All** (すべて) > **Platform Analytics** (プラットフォームアナリティクス) > ユーザーエクスペリエンスアナリティクス.ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションの使用の詳細については、「ユーザーエクスペリエンスアナリティクスアプリケーションの概要」を参照してください。

関連情報

User Experience Analytics の追跡の無効化

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

非認証ユーザーのプライバシー通知の有効化

ポータルで非認証ユーザーの追跡を有効にした場合は、分析のためにユーザーの使用状況を追跡していることを非認証ユーザーに通知することが法律で義務付けられている場合があります。プライバシー通知のお知らせを有効にすることで、法的通知を表示できます。

始める前に

デフォルトでは、非認証ユーザーの追跡はポータルでオフになっています。ポータルのアナリティクス設定を変更するには、「 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス設定の構成 」を参照してください。

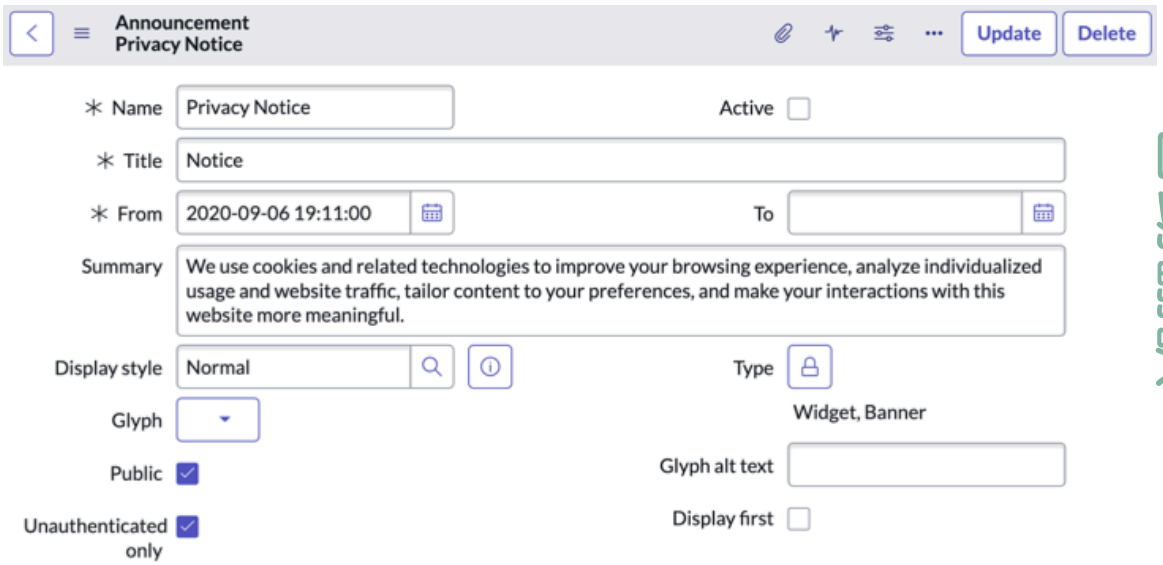
必要なロール：sp_admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > サービスポータル > **Announcements** (アナウンスメント) をクリックし、「 プライバシー通知」という名前の非アクティブなレコードを開きます。
2. フォームを確認します。

   [サマリー] フィールドのデフォルトテキストは変更することもそのままにすることもできます。

   プライバシー通知のお知らせフォーム

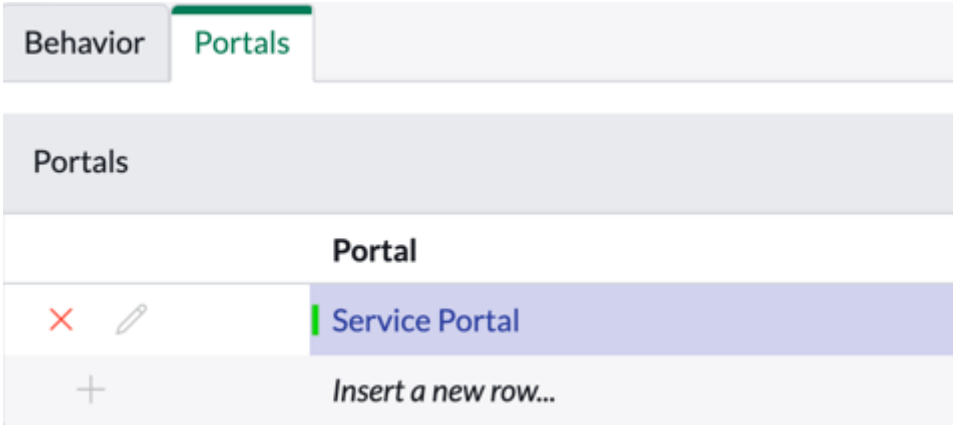
   デフォルトでは、ポータルにログインしていないユーザーにのみお知らせを表示するために [未認証のみ] オプションが選択されています。ユーザーがログインすると、お知らせは表示されなくなります。

3. [ポータル] セクションで、お知らせを表示するポータルを選択します。
   使用可能なポータルがない場合は、[新しい行を挿入] を選択し、ポータルを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ポータル] セクション

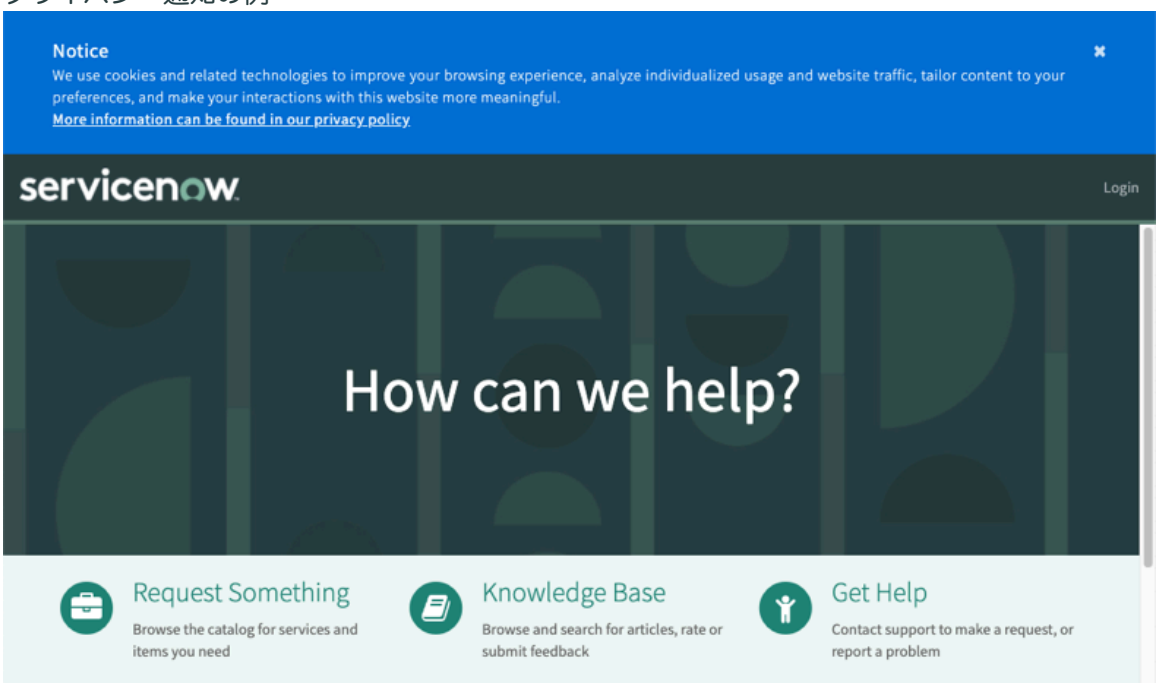


注: プライバシー通知のお知らせは、User Experience Analytics 設定があるポータルにのみ表示されます。

4. [アクティブ] オプションを選択することで、お知らせを有効にします。
5. [**Update** (更新)] を選択します。

タスクの結果
プライバシー通知のお知らせは非認証ポータルユーザーに表示されます。

プライバシー通知の例



関連情報

お知らせを作成する

サービスポータル イベント

サービスポータル イベントを表示して、組織でポータルがどのように使用されているかについてインサイトを得ます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザーエクスペリエンスアナリティクス では、ポータルユーザーのジェスチャーとアクションを自動的に検出します。これらのイベントの各発生は、 ユーザーエクスペリエンスアナリティクス アプリケーションで表示できます。

イベント	説明
カタログ要求の送信	ユーザーが SC カタログアイテムウィジェットを介して要求を送信したタイミングを追跡します。各要求の要求 ID とアイテム数を表示できます。 これらの分析を使用してサービスカタログを最適化します。
カタログアイテムの注文	ユーザーが SC カタログアイテムウィジェットを介してカタログアイテムを注文したタイミングを追跡します。注文した各アイテムの名前と ID を表示できます。関連する要求 ID も表示できます。 これらの分析を使用してサービスカタログを最適化します。
レコードプロデューサー要求の送信	ユーザーが任意のレコードプロデューサーを介して要求を送信したタイミングを追跡します。 これらの分析を使用してサービスカタログを最適化します。
ナレッジ記事の表示 (View Knowledge Article)	ユーザーがナレッジ記事を表示したタイミングを追跡します。表示された各記事の名前、ID、言語を表示できます。 これらの分析を使用してナレッジベースを最適化します。
検索の開始 (Initiate Search)	ユーザーがファセット検索ウィジェットと先行入力検索ウィジェットを使用してポータルを検索したタイミングを追跡します。ユーザーが入力した検索キーワードを表示できます。2 つの検索ウィジェットの使用状況の比較もできます。 これらの分析を使用してサービスポータルの検索を改善します。
検索結果の選択 (Search Result Selected)	ファセット検索ウィジェット使用時にユーザーが検索結果を選択したタイミングを追跡します。選択した検索アイテムのクリックランクと sys_id を表示できます。 これらの分析を使用してサービスポータルの検索を改善します。
ログインの成功	ユーザーが サービスポータル にログインするタイミングを追跡します。 これらの分析を使用して、所定の期間内のログインアクティビティを監視します。
PortalPageLoad	ユーザーがどのページにどの言語でアクセスしたかを追跡します。 これらのアナリティクスを使用して、ユーザーベースとユーザーが操作するページを理解します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

イベント	説明
SP ファイルの添付	ユーザーがポータルページからレコードにファイルを添付する方法を追跡します。(ファイルシステム内を移動する、クリップボードからファイルを貼り付ける、ファイルをドラッグアンドドロップする)。 これらのアナリティクスを使用して、ユーザーがポータルページからレコードにファイルを添付する方法を最適化します。

トリガーするカスタムイベントを作成できます。詳細については、「SNAnalytics - クライアント」を参照してください。

関連情報

- SC カタログ アイテム ウィジェット
- ファセット検索ウィジェット
- 先行入力検索ウィジェット

サービスポータル の ユーザーエクスペリエンスアナリティクス 関連プロパティ

システムプロパティを使用して、サービスポータル向け ユーザーエクスペリエンスアナリティクスを構成します。

glide.analytics.tracking.force_allowed.portals

指定されたポータルのユーザーの同意ポップアップをオフにします。ポータルを指定するには、その sys_id を [値] フィールドに貼り付けます。複数のポータルを指定するには、スペースを入れずにカンマ区切りのリストを入力します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

glide.analytics.tracking.restricted.portals

指定されたポータルのユーザー分析の追跡をオフにします。ポータルを指定するには、その sys_id を [値] フィールドに貼り付けます。複数のポータルを指定するには、スペースを入れずにカンマ区切りのリストを入力します。

- タイプ：文字列
- デフォルト値：なし

関連情報

- システムプロパティを追加する
- 一意のレコード識別子 (sys_id)

ポータルページのパフォーマンスの評価

指定したパフォーマンスベンチマークに照らして、ページ上のウィジェットのパフォーマンスを評価します。

始める前に

必要なロール：sp_admin または admin

手順

1. 評価するポータルのパフォーマンスアナライザーをオンにします。
   デフォルトでは、パフォーマンスアナライザーはサービスポータル (sp) で有効になっています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

a. ナビゲーションフィルターで、「`sys_properties.list`」と入力します。

b. [名前] フィールドに「*sp_allow_perf_debug_option_for_portals*」と入力して、リストをフィルタリングします。

c. *sp_allow_perf_debug_option_for_portals*レコードを選択します。

d. [値] フィールドに、分析するポータルの接尾辞を入力します。
sp_admin または admin ロールを持つユーザーの場合、指定したポータルのページに [パフォーマンスアナライザーを開く] アイコン ([が表示されます。

2. 分析するポータルページに移動します。

3. [パフォーマンスアナライザーを開く]
パフォーマンスアナライザーが別のブラウザータブで開きます。[ポータルページの URL] フィールドには、パフォーマンスアナライザーを開くページの URL が自動的に入力されます。

4. [ベンチマークの詳細] タブで、ページを分析するパフォーマンスベンチマークを入力します。

Benchmarks	説明
ウィジェットのロード時間 (ミリ秒)	ウィジェットがページにロードされるまでにかかる時間 (ミリ秒単位)。
ACL 実行時間 (ミリ秒)	ウィジェットが該当する ACL を実行するのにかかる時間 (ミリ秒単位)。
DB 呼び出し実行時間 (ミリ秒)	ウィジェットがデータベースクエリを実行するのにかかる時間 (ミリ秒単位)。
ビジネスルールの実行時間 (ミリ秒)	ウィジェットがビジネスルールを実行するのにかかる時間 (ミリ秒)。
Ajax 呼び出し時間 (ミリ秒)	ウィジェットが AJAX 呼び出しを実行するのにかかる時間 (ミリ秒)。
Ajax 待機時間 (秒)	ページのロードが完了してから AJAX 呼び出しを待機する時間 (秒)。

5. [検証] を選択します。

> **注:** 検証中は、ページ評価の結果に影響を与える可能性があるため、インスタンス上の他のページとやり取りしないでください。

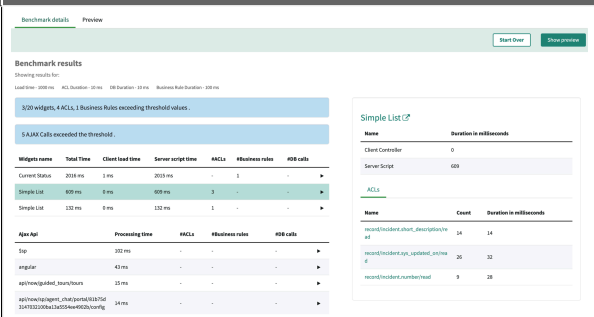
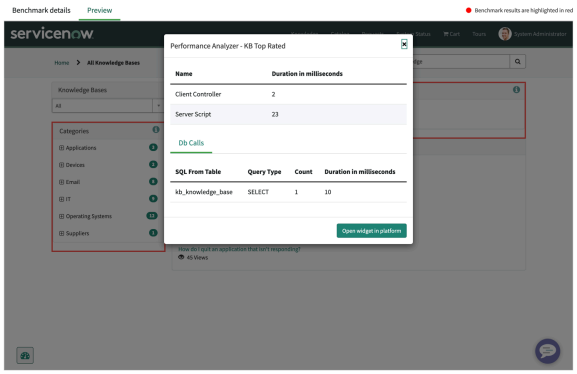
パフォーマンスアナライザーは、ベンチマーク結果を返します。これには、ベンチマークを超えるページ上のウィジェットとそのパフォーマンスの詳細が含まれます。

6. ベンチマーク結果を確認します。

オプション	ステップ
ベンチマークの詳細	[ベンチマーク結果] リストからウィジェットまたは AJAX API を選択して、その ACL、ビジネスルール、またはデータベース呼び出しに関する追加の詳細を表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	ステップ
	
プレビュー	**a.** [プレビューを表示] を選択します。 指定されたベンチマークを超えるページ上のウィジェットがページ上でハイライト表示されます。 **b.** ハイライト表示されたウィジェットの情報アイコン (ⓘ) を選択すると、ベンチマーク結果が表示されます。 

7. オプション: さまざまなベンチマークに対してページを評価するには、[やり直す] を選択し、新しいベンチマークを入力します。

次のタスク
パフォーマンスベンチマークを満たさないウィジェットは更新して、ページのパフォーマンスを向上させることを検討してください。たとえば、ウィジェットのサーバースクリプトのロードに時間がかかりすぎる場合は、ロードを高速化するためにスクリプトを改善できるかどうかを評価します。

ページあたりのウィジェットのリストを取得

サービスポータル ページに表示されるすべてのウィジェットの概要を取得します。このデータを使用して、ウィジェットのカスタマイズとページ使用率をよりよく理解してください。

始める前に
必要なロール：sp_admin または admin

このタスクについて
ポータルアナライザーは、オンデマンドで実行されるスケジュール済みジョブです。ポータルアナライザージョブの実行を選択すると、各ウィジェットとそれが表示されるページのリストが生成されます。

このリストには、次の情報も含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- 各ウィジェットのカスタマイズレベル
- 各ページの閲覧回数
- 各ページのユーザーアクセス回数

エクスポートされたリストを使用して、ポータルを再設計する際に注目するページとウィジェットを検討します。たとえば、 ユーザーアクセスが少ない ページを削除するか、カスタマイズされたウィジェットをクローンされたウィジェットに置き換えることを検討できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > スケジュール済みジョブ.
2. ポータルアナライザーレコードを開きます。
3. フォームヘッダーで [今すぐ実行] を選択します。
   インスタンスの各ページにすべてのウィジェットのリストが作成されます。
4. ナビゲーションフィルターで、「`sp_portal_analyzer.list`」と入力します。
5. リストを確認し、必要に応じて、システムのアップグレード中に参照するために CSV、Excel、XML、JSON、または PDF ファイルとしてエクスポートします。
   リストデータのエクスポートの詳細については、「リストのエクスポート」を参照してください。

関連情報

スケジュール済みジョブ

サービスポータルの参照

参照トピックには、ロール、構成プロパティ、SCSS 変数、ドメインセパレーションなどに関する情報が記載されています。

サービスポータル ロール

サービスポータル はこれらのロールをインストールします。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

サービスポータル アドミニストレーター **[sp_admin]**

サービスポータル によって作成されたポータルの構成を管理します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

- evam_admin
- taxonomy_admin
- search_application_admin
- announcement_admin

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

お知らせアドミン **[announcement_admin]**

ポータルへのお知らせの投稿を管理します。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ポータルアナリティクスアドミン **[portal_analytics_admin]**

サービスポータルの ユーザーエクスペリエンスアナリティクス 設定を作成できます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト:portal_analytics_viewer。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

注: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

ポータルアナリティクスビューアー **[portal_analytics_viewer]**

このロールを持つユーザーは、アプリケーションナビゲーター内の アナリティクスダッシュボードのリンクと設定を表示できます。また、 サービスポータル > アナリティクス ダッシュボード。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

特別な考慮事項

アナリティクスへの読み取り専用アクセス。アナリティクスを管理するには、ポータルアナリティクスアドミン [portal_analytics_admin] ロールを使用します。

サービスポータルのプロパティ

サービスポータル プロパティは、アドミンとエンドユーザーのポータルエクスペリエンスの側面を制御します。

最も一般的に使用されるサービスポータルプロパティは、 サービスポータル プロパティページに設定されます。あまり使用されない一部のプロパティは、システムプロパティ [sys_properties] テーブルからのみ使用できます。

次の表にリストされているプロパティにアクセスするには、次に移動します: **All** (すべて) > サービスポータル > プロパティ.

サービスポータル ページプロパティ

プロパティ	説明
デフォルトの 404 ページ (ページ ID または sp_page sys_id) サービスポータル *glide.service_portal.default_404_page*	ページが正しくロードされないときにユーザーに表示されるデフォルトページを設定します。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値：404 • 詳細を見る： デフォルトのエラー ページを割り当てる 文字列はページの名前と正確に一致する必要があります。
ブラウザー エラーが発生した場合、サービスポータル ページに管理ユーザーへのメッセージを表示する *glide.sp.show_console_error*	• タイプ：true | false • デフォルト値：true
サービスポータル に表示されるストリーム エントリの最大数 (アクティビティ ウィジェット、会話ウィジェットなど) *glide.service_portal.stream_entry_limit*	チケット会話ウィジェットでユーザーが表示できるエントリの数を制限します。ユーザーには最新のエントリのみが表示され、最大許容量を超えて履歴をさかのぼることはできません。 • タイプ：整数 • デフォルト値： 100
期間 (秒) 情報とエラーメッセージは、自動却下されるまで サービスポータル に存続する *glide.service-portal.notification_timeout.seconds*	セット [重大ではない通知が画面に表示されてから自動消去されるまでの時間 (秒単位) 0 に設定されている場合、メッセージは自動消去されず、ユーザーが閉じなければなりません。] • タイプ：整数 • デフォルト値：5

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル ページプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	重要な通知は、自動的に閉じられないように、`sn-sticky-notification` HTML クラス属性でタグ付けする必要があります。 glide.ui.accessibility 設定が有効になっている場合、システムプロパティ値に関係なく、メッセージは自動的に消去されません。この設定を設定するには、「アクセシビリティ機能の有効化」を参照してください。
お知らせのデフォルトのソート順 *glide.service_portal.announcement.default_sort_order*	バナーのお知らせのソート順を定義します。 • タイプ：選択リスト • デフォルト値：開始日降順 次のオプションが含まれます。 • 開始日昇順：最も古い開始日が最初に表示されます。 • 開始日降順：最も新しい開始日が最初に表示されます。 • 終了日昇順：最も古い終了日が最初に表示されます。 • 終了日降順：最も新しい終了日が最初に表示されます。
ランタイム情報のデバッグの有効化 *glide.sp.debug*	Angular.js フラグ *$compileProvider.debugInfoEnabled* を true と false のどちらに設定するかをコントロールします。このオプションを使用すると、コンパイラーのランタイム情報 (バインディング情報の追加や DOM 要素の現在のスコープへの参照など) をデバッグできます。このプロパティは、インスタンスのパフォーマンスを向上させるためにデフォルトでオフになっています。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false

ユーザー基準 [*com.glide.service-portal.user-criteria*] を有効にすると、次のプロパティも サービスポータル プロパティページに表示されます。

ユーザー基準のプロパティ

プロパティ	説明
サービスポータル のエンタイトルメントのために [ロール] フィールドではなくユーザー基準レコードの使用を有効にします。	サービスポータル ウィジェット、ウィジェットインスタンス、ページ、検索ソースの権限を定義します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ユーザー基準のプロパティ (続く)

プロパティ	説明
glide.service_portal.user_criteria_enabled	• タイプ：true | false • デフォルト値：true • その他の情報： サービス ポータルのユーザー基準
サービスポータル でのユーザー基準の検証をバイパスするロールのリスト (コンマ区切り) *glide.sp.entitlement.override*	特定のロールを持つユーザーが、ユーザー基準に関係なく、ページ、ウィジェット、ウィジェット インスタンス、または検索ソースを表示できるようにします。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：アドミン

システムプロパティ [sys_properties] テーブルの次の表にリストされているプロパティにアクセスできます。

サービスポータル システムプロパティ

プロパティ	説明
glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_query_in_list	簡易リストウィジェットインスタンスで指定されたフィルター条件の読み取り ACL を常に強制するオプション。false の場合、簡易リストウィジェットインスタンスの [フィルタークエリ用語でフィールドレベルの読み取り **ACL** を適用する] オプションによって、ACL を適用するかどうかが決定されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 詳細については、「簡易リスト ウィジェット」を参照してください。
glide.service_portal.enable_human_readable_urls	インスタンスのポータルページ URL で人間が判読できるキーワードを設定できるようにするオプション。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 詳細については、「ページ URL への人間が判読できるキーワードの追加」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル システムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
glide.service_portal.enforce_cross_scope_check_in_form	フォームウィジェットがテーブルからデータを取得するときに、テーブルに対するクロススコープ権限の検証を強制するオプション。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true • 詳細については、「フォーム ウィジェット」を参照してください。
glide.service-portal.notification.threshold	ユーザーが一度にすべての通知をクリアするオプションを表示する前に表示する通知の数を指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：5
glide.service_portal.sso.early_redirect_portals	ユーザーをポータルログインページにリダイレクトせずに、SSO ID プロバイダー (IdP) ログインページにリダイレクトします。ポータルサフィックスのカンマ区切りリストを指定します。 注: ポータルでカスタマイズされたバージョンのログインウィジェットを使用している場合は、ポータルページを最初にロードせずにユーザーを SSO ID プロバイダー (IdP) ログインページにリダイレクトするために、必要に応じて `sp_sso_early_redirection` UI マクロを更新する必要があります。 • タイプ：文字列 • デフォルト値：なし • 詳細については、「シングル サインオン、ログイン、および URL リダイレクト」を参照してください。
glide.sp.portals.language_selector_enabled	すべてのユーザーが優先言語でコンテンツを選択して表示できるようにします。 このプロパティには、ポータル Sys ID のリストがカンマで区切られて含まれています。デフォルトでは、ナレッジ (/kb)、カスタマーサポート (/csm)、およびカスタマーサービス (/csp) ポータルの Sys ID が含まれています。指定されたポータルで、英語に加えて言語がインスタンスにインストールされ、有効になっている場合

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サービスポータル システムプロパティ (続く)

プロパティ	説明
	は、言語セレクターがポータルヘッダーに表示されます。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:2086b814c3221200f3897bfaa2d3aea8,89275a53cb1 • 詳細については、「ポータルヘッダーでの言語セレクターの有効化」を参照してください。
glide.sp.starting.page.ignore.list	SSO 認証中に使用される中間ページを無視して、ユーザーを中間ページではなく開始ページに誘導します。ページ ID のカンマ区切りリストを指定します。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:login_with_sso、idp_disco
glide.sp.theme.parse_scss	コンパイルされた SCSS ファイルをリンクとしてロードして、繰り返しページビューのパフォーマンスを向上させるオプション。false に設定すると、代わりに SCSS ファイルがインラインでページ HTML に含まれます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
sp_allow_perf_debug_option_for_portals	ポータルサフィックスのカンマ区切りリストを提供し、パフォーマンスアナライザーを使用して評価するポータルを指定します。sp_admin または admin ロールを持つユーザーの場合、指定されたポータルのページに [パフォーマンスアナライザー] アイコン (パフォーマンス) が表示されます。 • タイプ：文字列 • デフォルト値:sp • 詳細については、「ポータルページのパフォーマンスの評価」を参照してください。

サービス ポータル **SCSS** の基礎

SCSS は Syntactically Awesome StyleSheets (Sass) 仕様のサブセットであり、CSS の拡張です。すべての有効な CSS スタイル シートは有効な SCSS です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SCSS 変数

SCSS 変数により、スタイル シート全体で再利用する情報を保存できます。再利用する色、フォント スタック、または任意の CSS 値などを保存できます。SCSS は $ 記号を使用して、対象を変数として表します。

SCSS は次のデータタイプをサポートします。

- 数字 (単位を含む)
- 文字列 (引用符あり/なし)
- 色 (名前)
- ブール

変数は、利用可能な関数または mixin の 1 つに対する引数の場合もその結果の場合もあります。変換中、変数の値は出力 CSS ドキュメントに挿入されます。

例：

```
$font-stack:    Helvetica, sans-serif;
$primary-color: #333;

body {
  font: 100%$font-stack;
  color: $primary-color;
}
```

Sass の詳細については、「Sass/SCSS 参照」を参照してください。

SCSS 関数

サービス ポータル SCSS コンパイラの関数のリストです。

RGB 関数

関数	説明
rgb($red, $green, $blue)	赤、緑、青の値から色を作成します。
rgba($red, $green, $blue, $alpha)	赤、緑、青、アルファの値から色を作成します。
red($color)	色の赤コンポーネントを取得します。
green($color)	色の緑コンポーネントを取得します。
blue($color)	色の青コンポーネントを取得します。
mix($color1, $color2, [$weight])	2 つの色を混ぜ合わせます。

HSL 関数

関数	説明	利用できる場所
hsl($hue, $saturation, $lightness)	色相、彩度、明るさの値から色を作成します。	あり
hsla($hue, $saturation, $lightness, $alpha)	色相、彩度、明るさ、アルファの値から色を作成します。	あり

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関数	説明	利用できる場所
hue($color)	色の色相コンポーネントを取得します。	あり
彩度（$カラー）	色の彩度コンポーネントを取得します。	あり
明度（$カラー）	色の明るさコンポーネントを取得します。	あり
adjust-hue($color, $degrees)	色の色相を変更します。	あり
lighten($color, $amount)	色をさらに明るくします。	あり
lighten($color, $amount)	色をさらに暗くします。	あり
saturate($color, $amount)	色の彩度を増やします。	あり
desaturate($color, $amount)	色の彩度を減らします。	あり
grayscale($color)	色をグレースケールに変換します。	あり
complement($color)	色の補色を返します。	なし
反転（$カラー）	色の反転を返します。	なし

不透明度関数

自動翻訳

関数	説明	利用できる場所
alpha($color)	色のアルファ コンポーネント (不透明度) を取得します。	あり
opacity($color)	色のアルファ コンポーネント (不透明度) を取得します。	あり
rgba($color, $alpha)	色のアルファ コンポーネントを変更します。	あり
opacify($color, $amount)	色の不透明度を増やします。	なし
fade-in($color, $amount)	色の不透明度を増やします。	なし
transparentize($color, $amount)	色の透明度を増やします。	なし
fade-out($color, $amount)	色の透明度を増やします。	なし

他の色関数

関数	説明	利用できる場所
adjust-color()	色の 1 つまたは複数のコンポーネントを増減させます。	あり
scale-color()	色の 1 つまたは複数のプロパティを流動的に変化させます。	あり
change-color()	色の 1 つまたは複数のプロパティを変更します。	なし

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

関数	説明	利用できる場所
ie-hex-str()	IE フィルターによって認識されるフォーマットに色を変換します。	なし

文字列関数

関数	説明	利用できる場所
unquote($string)	文字列から引用符を削除します。	あり
quote($string)	文字列に引用符を追加します。	あり
str-length($string)	文字列内の文字数を返します。	なし
str-insert($string, $insert, $index)	$index の $string に $insert を挿入します。	なし
str-index($string, $substring)	$string で最初に発生する $substring のインデックスを返します。	なし
str-slice($string, $start-at, [$end-at])	$string からサブ文字列を抽出します。	なし
to-upper-case($string)	文字列を大文字に変換します。	なし
to-lower-case($string)	文字列を小文字に変換します。	なし

数字関数

関数	説明	利用できる場所
percentage($number)	無名数をパーセンテージに変換します。	あり
round($number)	数字を四捨五入して最も近い整数にします。	あり
ceil($number)	数字を切り上げて整数にします。	あり
floor($number)	数字を切り捨てて整数にします。	あり
abs($number)	数字の絶対値を返します。	あり
min($numbers…)	複数の数字の中から最小値を見つけます。	あり
max($numbers…)	複数の数字の中から最大値を見つけます。	あり
random([$limit])	乱数を返します。	なし

リスト関数

SCSS 内のリストは不変です。すべてのリスト関数は、配置済みの既存のリストを更新するのではなく、新しいリストを返します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

すべてのリスト関数はマップでも機能し、それらをペアのリストとして扱います。

関数	説明
length($list)	リストの長さを返します。
nth($list, $n)	リスト内の特定のアイテムを返します。
set-nth($list, $n, $value)	リスト内の n 番目のアイテムを置換します。
join($list1, $list2)	2 つのリストを 1 つに結合します。
append($list1, $val)	リストの最後に単一の値を追加します。
zip($lists...)	複数のリストを単一の多次元リストに統合します。
index($list, $value)	リスト内での値の位置を返します。
list-separator($list)	リストのセパレーターを返します。

カスタム関数の追加

Scss @function my-calculation-function($some-number, $another-number){ @return $some-number + $another-number }

SCSS ネスティング

SCSS により、HTML の同じビジュアル階層に従った方法で CSS セレクターをネストできます。

例：

```
nav {
  ul {
    margin: 0;
    padding: 0;
    list-style: none;
  }

  li { display: inline-block; }

  a {
    display: block;
    padding: 6px 12px;
    text-decoration: none;
  }
}
```

`ul`、`li`、`a` セレクターは、`nav` セレクター内でネストされます。これは、CSS を整理して分かりやすくするための効果的な方法です。ウィジェットが表示されると、生成される CSS は以下のコードブロックのようになります。

```
nav ul {
  margin: 0;
  padding: 0;
  list-style: none;
}

nav li {
  display: inline-block;
}
```

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
nav a {
  display: block;
  padding: 6px 12px;
  text-decoration: none;
}
```

Sass の詳細については、「Sass/SCSS 参照」を参照してください。

SCSS 演算子

SCSS には、+、-、*、/、% などの標準的な数学演算子があります。

単純な数式を使って脇にある `&` 要素の幅を計算します。例：

```
.container { width: 100%; }

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 600px / 960px * 100%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 300px / 960px * 100%;
}
```

生成された CSS は以下のようになります。

```
.container {
  width: 100%;
}

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 62.5%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 31.25%;
}
```

Sass の詳細については、「Sass/SCSS 参照」を参照してください。

SCSS mixin

mixin により、サイト全体で再利用する CSS 宣言のグループを作成できます。mixin をより柔軟にするために値を渡すことができます。

次のコード ブロックは、border-radius の例です。

```
@mixin border-radius($radius) {
  -webkit-border-radius: $radius;
     -moz-border-radius: $radius;
      -ms-border-radius: $radius;
          border-radius: $radius;
}

.box { @include border-radius(10px); }
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

生成された CSS は以下のようになります。

```
.box {
  -webkit-border-radius: 10px;
  -moz-border-radius: 10px;
  -ms-border-radius: 10px;
  border-radius: 10px;
}
```

Sass の詳細については、「Sass/SCSS 参照」を参照してください。

ドメインセパレーションと Service Portal

サービスポータル ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

概要

ドメインセパレーションは、ドメイン固有のユーザーに対して完全なデータ分離を提供します。

サービス ポータルでのドメインセパレーションの仕組み

設定、ポータル、ページ、ウィジェットなど、Service Portal プラットフォームの要素はドメインで分離しません。ただし、ウィジェット内のデータは適切なドメインに基づいている場合に表示されます。さまざまなエクスペリエンスを提供するには、管理者はユーザーをリダイレクトできる、一意の URL を持つ個別のサービスポータルを作成する必要があります。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

サービスポータル とともにインストールされるプラグイン

次のプラグインは、デフォルトで有効なNow Platform機能である サービスポータル for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm] プラグインとともにインストールされます。

- サービスポータル - ナレッジベース [com.glide.service-portal.knowledge-base]
- サービス ポータル - サービス カタログ [com.glide.service-portal.service-catalog]
- サービス ポータル - サービス ステータス [com.glide.service-portal.service-status]
- サービス ポータル設定ページ [com.glide.service-portal.config]
- サービス ポータル デザイナー [com.glide.service-portal.designer]
- サービス ポータル サーベイ [com.glide.service-portal.survey]

サービスポータル [com.glide.service-portal.esm] がインスタンスでアクティブでない場合は、「プラグインをアクティブ化 する」の手順に従ってアクティブ化できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

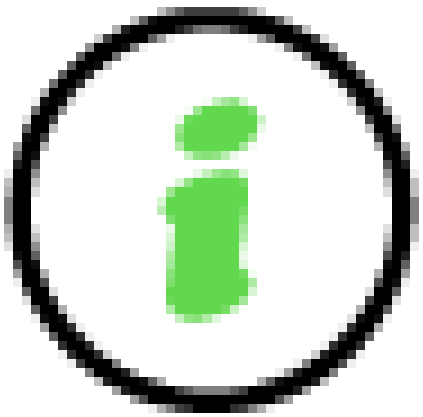
アダプションサービス

アダプションサービスは、製品と機能の両方のソリューションスイートであり、予想される必要が生じるときにユーザーサポートと重要な情報を提供します。このようなサービスには、製品内ヘルプ、モーダル、ツアー、およびインスタンスで表示されている UI ページの操作方法をユーザーに教えるガイドが含まれます。

始めましょう

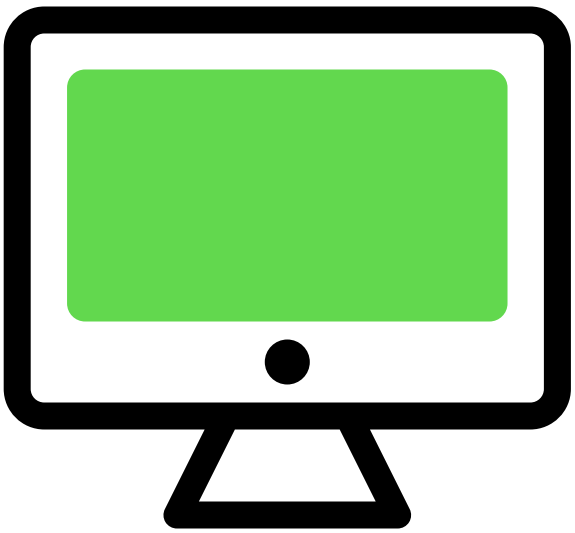
以下のいずれかのタイルを選択して開始します。

製品内ヘルプ



ユーザーが構成可能なワークスペースまたは特定の UI ページを使用している間に実行できることについて、役立つコンテキスト情報をユーザーに提供します。

オンボーディングモーダル



オンボーディングモーダルを作成して、ユーザーに新しいエクスペリエンス、製品、アプリケーションを紹介します。

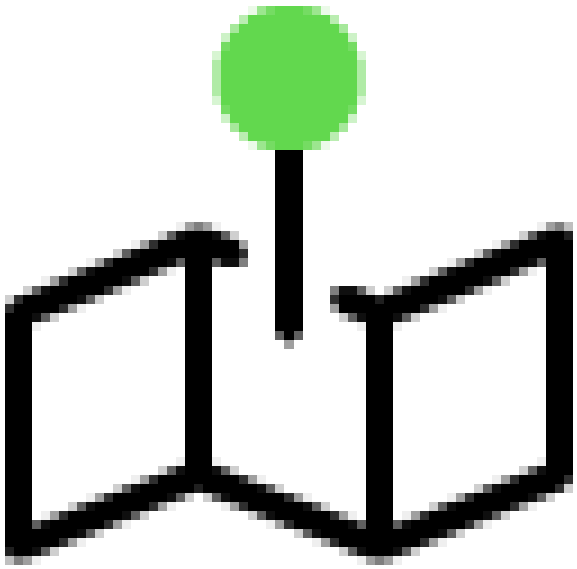
ガイド付きセットアップ

ガイド付きツアー

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップを使用して、ガイド付きセットアップモジュールを提供する製品またはアプリケーションの初期構成を実行します。



ガイド付きツアーを使用して、インスタンス内のアプリケーションのステップバイステップのチュートリアルを提供します。

その他の使用開始情報については、次のビデオ「アダプションサービスの開始」を参照してください。

プラットフォームアカデミーセッション:アダプションサービスの開始

製品内ヘルプ

ユーザーが使用している UI を理解するのに役立つ製品内ヘルプには、 埋め込みヘルプ と ヘルプセンターの 2 種類があります。

製品内ヘルプの概要

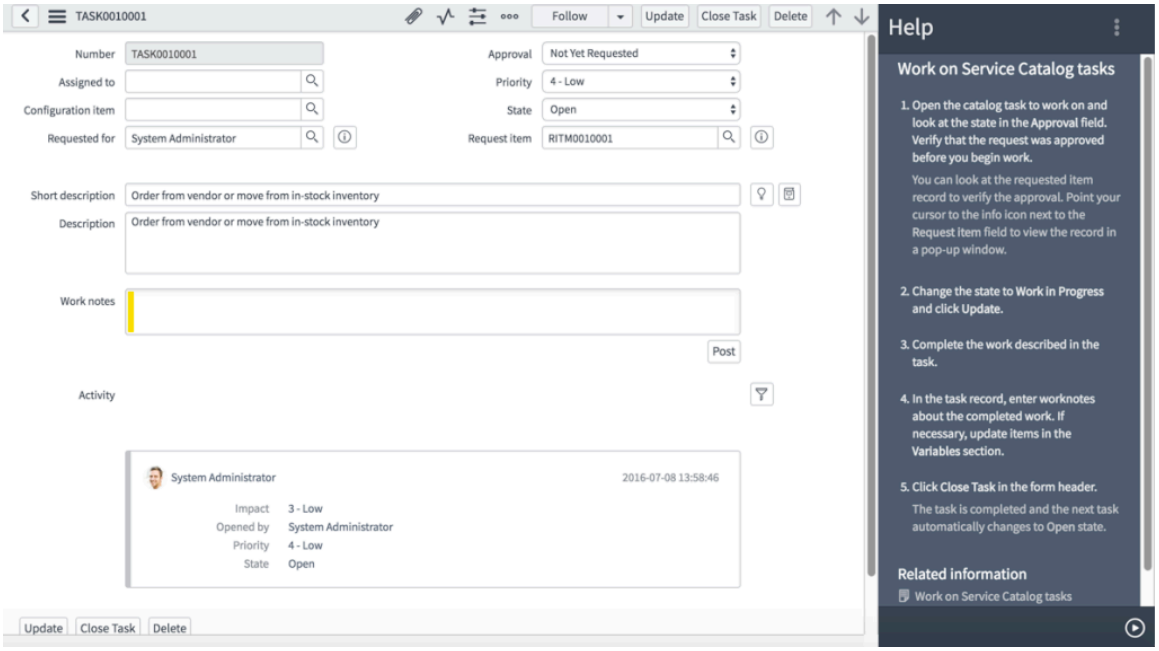
どちらの製品内ヘルプエクスペリエンスでも、 ServiceNow® にはすぐに使用できるヘルプコンテンツが用意されています。ユーザーのニーズに基づいて、それを置き換えることも、独自のカスタムヘルプコンテンツを作成することもできます。

埋め込みヘルプ は、ユーザーのロールに基づいて、クラシック環境のページでターゲットヘルプコンテンツをユーザーに提供します。詳細については、「埋め込みヘルプ」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

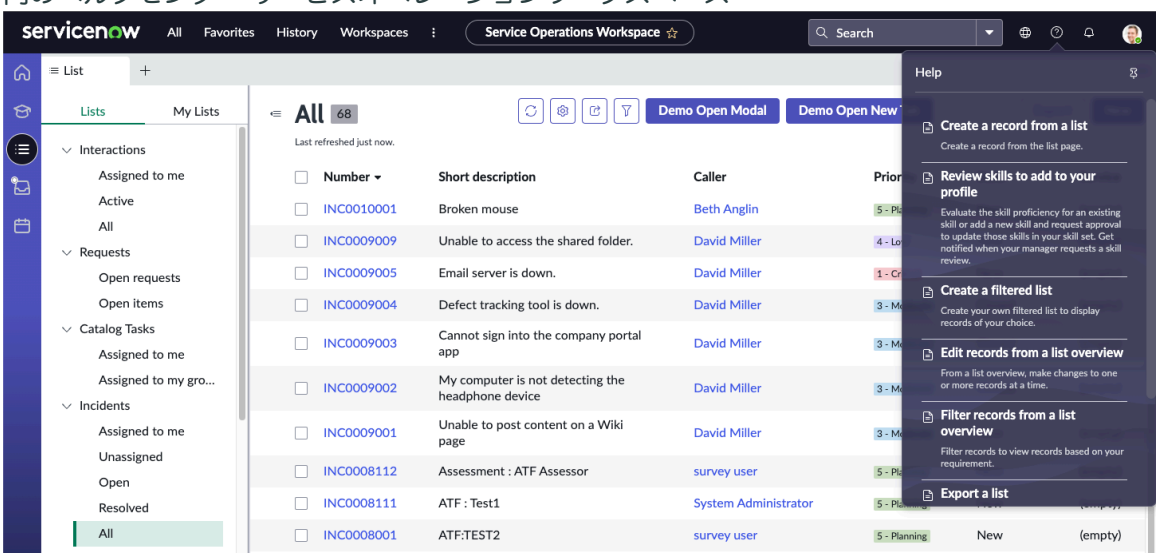
カタログタスクページの埋め込みヘルプ



ヘルプセンターは、構成可能なワークスペース向けの次世代埋め込みヘルプ製品です。ヘルプセンターは、ユーザーのロールに基づいて、ネクストエクスペリエンス UI フレームワークでビルドされた構成可能なワークスペースまたはページでの場所に固有のターゲットヘルプコンテンツをユーザーに提供します。

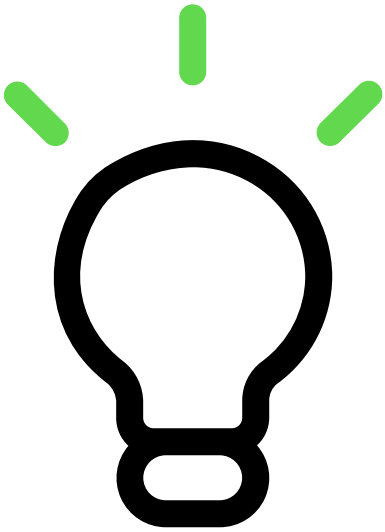
ヘルプセンター埋め込みヘルプコンテンツが表示されるため、以前に埋め込みヘルプ用に作成したコンテンツを書き換える必要はありません。詳細については、「ヘルプセンター」を参照してください。

内のヘルプセンター サービスオペレーションワークスペース



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

埋め込みヘルプ	Help Center (ヘルプセンター)
	
埋め込みヘルプは、ユーザーのロールに基づいて、UI ページでターゲットを絞ったヘルプコンテンツを提供します。	Help Center は、Next Experience UI フレームワーク上に構築された構成可能なワークスペースとページ向けの次世代の埋め込みヘルプ製品です。ヘルプセンターは、ユーザーのロールに基づいて、UI ページでターゲットを絞ったヘルプコンテンツをユーザーに提供します。

自動翻訳

ワークアラウンド

- の「ヘルプセンター入門」を参照してください。 ServiceNow コミュニティ
- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

埋め込みヘルプ

埋め込みヘルプは、ユーザーのロールに基づいて、ターゲットを絞ったヘルプコンテンツを UI ページでユーザーに提供します。一部の埋め込みヘルプコンテンツは、ベースインスタンスに付属しています。組織は、埋め込みヘルプコンテンツを追加または置換することができます。

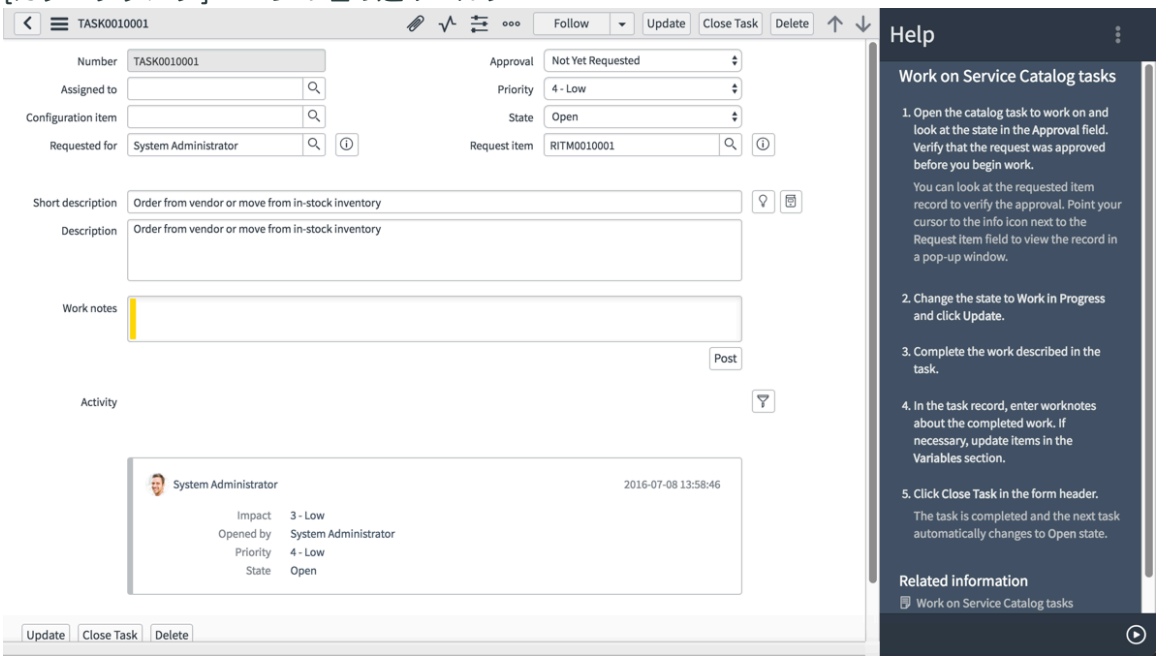
概要

注: 必須:埋め込みヘルプは コア UI でのみ使用できます。構成可能ワークスペースの場合は、ヘルプセンターを使用します。

埋め込みヘルプ プラグイン (com.glide.embedded_help) は、新規およびアップグレードされたすべてのインスタンスでデフォルトで有効です。ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると、右側のサイドバーに埋め込みヘルプコンテンツが表示されます。 現在の UI ページに埋め込みヘルプが存在する場合、ヘルプアイコンにインジケーター ( ) が表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

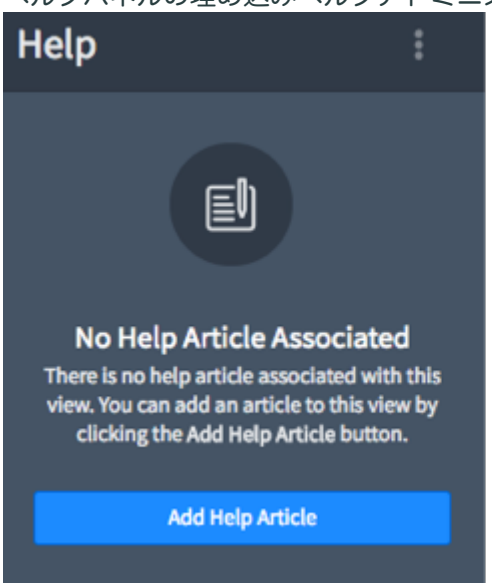
[カタログタスク] ページの埋め込みヘルプ

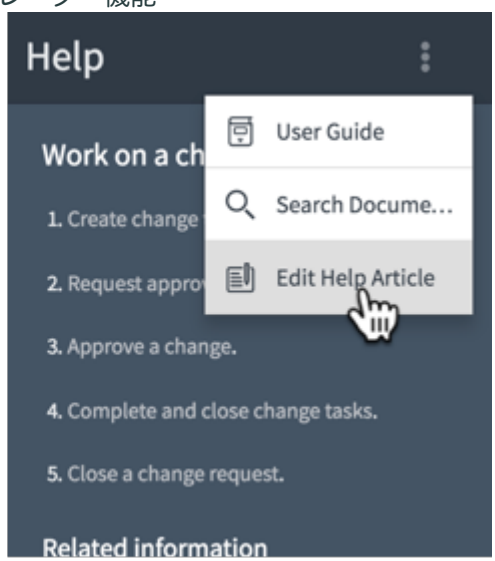


リストまたはフォームに埋め込みヘルプがない場合、サイドバーにはユーザーガイドへのリンクとドキュメントサイト検索が表示されます。[ドキュメントの検索] をクリックして、その機能に関するドキュメントを検索します。

embedded_help_admin ロールまたは admin ロールを持つユーザーは、ページにヘルプを追加できます。また、ページに表示されるカスタムコンテンツを編集することもできます。次の画像は、ヘルプ記事がない場合にアドミンに表示される内容と、既存の記事を開く方法を示しています。ベースシステムのヘルプコンテンツを編集する場合は、「 コピーからカスタム 埋め込みヘルプ を追加」の手順に従います。

ヘルプパネルの埋め込みヘルプアドミニストレーター機能



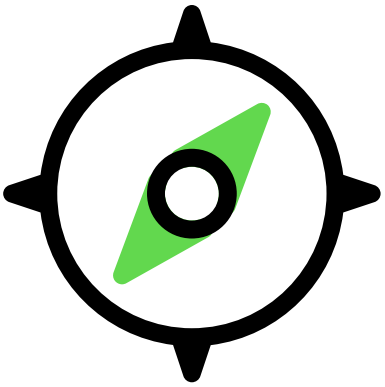
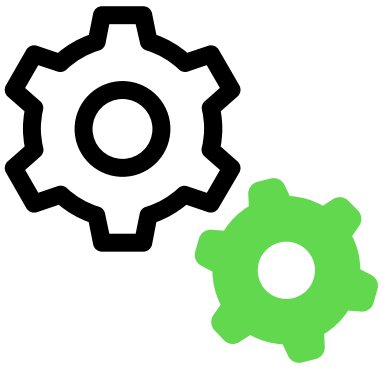
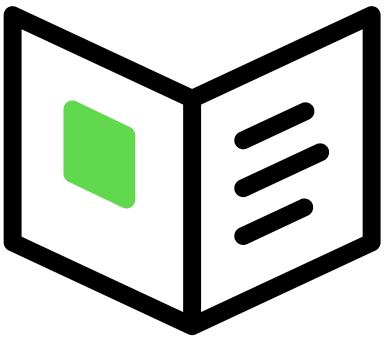


埋め込みヘルプは、ユーザーのロールに基づいて表示されます。コンテンツに関連付けられたロールがない場合は、すべてのユーザーに表示されます。ロールがアドミンと異なる場合、指定されたロール以上のユーザーにコンテンツが表示されます。たとえば、itil ロールを持つコンテンツは、itil、itil_admin、および admin に表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始めましょう

探索	構成	参照
		
の機能とメリットについて説明します 埋め込みヘルプ .	インスタンスで 埋め込みヘルプ コンテンツを構成します。	システムプロパティとドメインセパレーション情報を確認します。

トラブルシューティングとサポート

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

埋め込みヘルプの詳細

埋め込みヘルプは、ユーザーのロールに基づいて、ターゲットを絞ったヘルプコンテンツを UI ページでユーザーに提供します。一部の埋め込みヘルプコンテンツは、ベースインスタンスに付属しています。組織は、埋め込みヘルプコンテンツを追加または置換することができます。

埋め込みヘルプの概要

埋め込みヘルプを使用すると、ユーザーが必要とするヘルプを提供するだけでなく、ベースシステムで利用可能なヘルプトピックを活用できます。 新しい埋め込みヘルプコンテンツを追加することも、コンテンツを置換することもできます。コンテンツを置き換えるには、既存のトピックを非アクティブ化してトピックを追加します。

組織では、次のいずれかの理由で埋め込みヘルプコンテンツを追加または置換することができます。

- カスタムアプリケーションのヘルプを提供します。
- ビジネスプロセスを説明するためのより具体的な手順または埋め込みビデオを提供します。
- ページに何も存在しない埋め込みヘルプコンテンツを提供します。
- 英語以外の言語で埋め込みヘルプコンテンツを提供します (デフォルト)。
- ロールごとに異なるコンテンツを提供します。

UI ページ名は、埋め込みヘルプコンテンツを示します。ページ名を見つけるには、そのビューの URL でテーブル名を探します。たとえば、アセスメントメトリクスタイプのリストビューのページ名は asmt_metric_type_list で、 `instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fasmt_metric_type_list.do%3Fsysparm_userpref_module%` のアドレスにあります。フォームビューのページ名は asmt_metric_type です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベースシステムトピックのコンテンツを編集することはできません。ベースシステムのトピックでは、読み取り専用の **[ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスが選択されています。 コンテンツを編集して変更を保存しようとすると、エラーメッセージが表示されます。ベースシステムトピックに表示される情報を変更するには、トピックのコピーを作成します。 これにより、**[ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスはオフになります。トピックをコンテンツとともに変更し、保存します。 カスタマイズされたコンテンツは ServiceNow ヘルプコンテンツよりも優先され、ユーザーがその UI ページのヘルプを開いたときに表示されます。

このリリース以降、 埋め込みヘルプ は最後にアップロードされた言語のコンテンツを上書きすることなく、英語以外のコンテンツのインポートもサポートしています。

埋め込みヘルプワークフロー

ServiceNow データセンターには、埋め込みヘルプ コンテンツが格納されるコンテンツ配信ネットワーク (CDN) が含まれています。ローカル (インスタンス) 埋め込みヘルプコンテンツ [sys_embedded_help_content] テーブルのトピックは、CDN から入力されます。CDN のヘルプコンテンツは 30 日ごとに更新されます。

ユーザーが UI ページにアクセスすると、埋め込みヘルププロセスにカスタムトピックが存在していれば、そのユーザーのロールにカスタムトピックが表示されます。カスタムトピックがない場合は、次のステップが実行されます。

1. 最初にブラウザーのキャッシュをチェックし、キャッシュ内で見つかった場合はコンテンツを表示します。次に、埋め込みヘルプコンテンツ [sys_embedded_help_content] テーブルで、ロールと修飾子を使用して対応する埋め込みヘルプトピックがないかチェックします (該当する場合)。
   - トピックが見つかった場合は、[前回の同期] フィールドで日付を確認します。日付が 15 日以上経過している場合は、前回の同期日とリソース ID を含む要求が埋め込みヘルプキュー [sys_embedded_help_queue] テーブルに格納されます。
   - トピックが見つからない場合は、現在の日付とリソース ID を使用して埋め込みヘルプキュー [sys_embedded_help_queue] テーブルに要求が格納されます。
2. ページが表示されてから 1 分以内に、システムは要求を処理し、CDN をチェックします。最初のケースでは、前回の 同期 日以降にトピックが更新されたかどうかを確認します。いずれの場合も、1 分後にページを更新してコンテンツを表示します。
   - トピックが更新された場合は、更新されたトピックがテーブルにプルされ、 前回の同期 日が更新されます。
   - トピックが更新されていない場合は、ローカルのキャッシュされたトピックまたはデータベーストピックが表示され、 前回の同期 日が更新されます。
3. トピックがローカルデータベースになかった場合は、トピックが CDN に存在していれば、テーブルにプルされます。存在しない場合、アクションはありません。

アドミニストレーターは、システムのプロパティでデフォルトの 15 日間の同期期間を変更できます

埋め込みヘルプの構成

組織のユーザーがメリットを得る 埋め込みヘルプ トピックを計画および構成します。

構成の概要

埋め込みヘルプの構成は、ユーザーが追加のガイダンスを使用できる機能、フォーム、およびリストの特定など、計画から始める必要があります。次に、作成するトピックのマッピングと作成または更新を開始します。

埋め込みヘルプ 企画

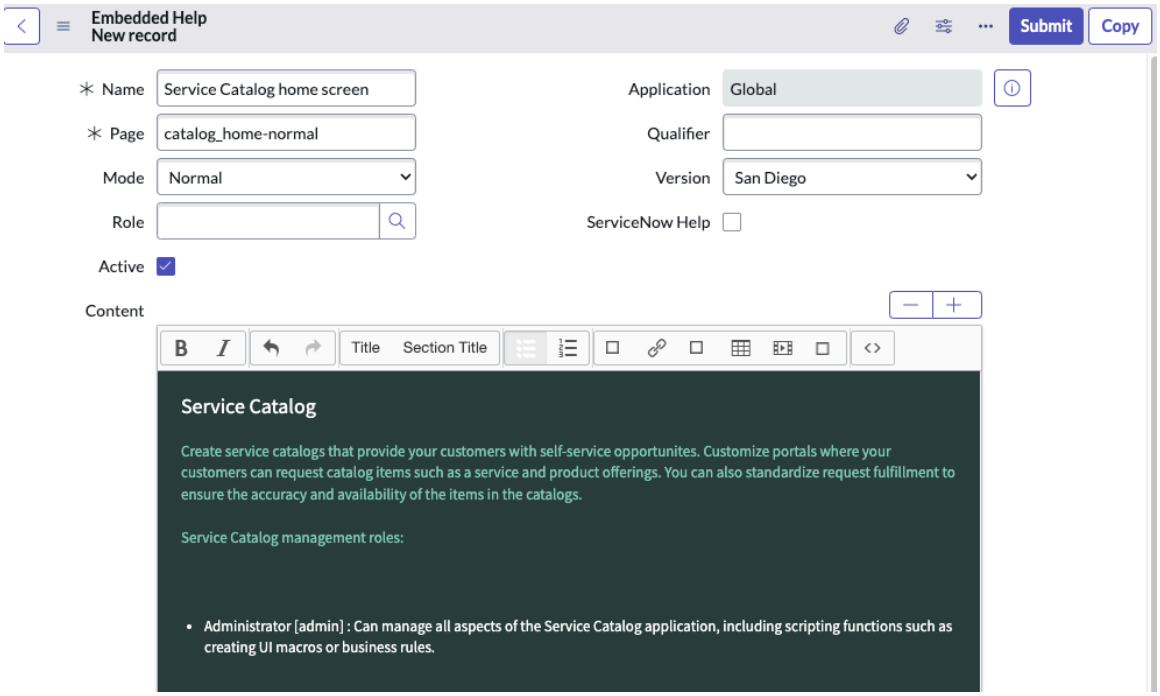
カスタム埋め込みヘルプを作成する前に、コンテンツを計画して、埋め込みヘルプフォームで使用される情報をメモします。慎重に計画することで、適切なページとロールにトピックが表示されるようになります。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

各 UI ページには、次の例に示すように、[ページ] フィールドで指定された埋め込みヘルプを表示できます。

サービスカタログホームページの埋め込みヘルプトピック



埋め込みヘルプトピックを計画する際には、次のフィールドの使用方法を検討し、カスタムトピックに必要な値をメモします。

ページ

次に示すように、ページが表示されるときに URL で見つかった UI ページ名を特定してメモします。$mid_server_user のように、ページ名がドル記号で始まる場合は、ページ名にドル記号を含めます。ページの埋め込みヘルプトピックを記述する前に、ページ名を検索してコピーできるファイルを見つけます。

修飾子

- 適切な ロールを持つユーザーがページに移動すると、通常のコンテンツが表示されます。
- セットアップ コンテンツは、ガイド付きセットアップのリンクからページにアクセスすると表示されます。

ベースシステムの埋め込みヘルプトピックの多くは、ガイド付きセットアップ用です。[設定]の内容をコピーし、[モディファイヤ]を[標準]に変更すると、すべてのユーザにヘルプをすばやく提供できます。

修飾子

多くのアプリケーションで使用されているカスタムヘルプが必要なページを特定します。 たとえば、すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールの `home.do` ページが開きます。 埋め込みヘルプアドミニストレーターは、修飾子を使用して、インスタンス内の共通ページのコンテンツをカスタマイズできます。

ロール

この埋め込みヘルプトピックへのアクセスを提供する最低レベルのロールを指定します。 同じページにそのロールを対象とする別のトピックが存在しない限り、そのロールを含むすべてのロールにもコンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、インシデントを入力するためのビジネスプロセスを説明する itil ロールに埋め込みヘルプコンテンツを追加すると、itil_admin ロールにもコンテンツが表示されます。itil_admin ロールで別のトピックを作成すると、itil_adminには itil コンテンツではなくそのコンテンツが表示されます。

製品

エンタープライズトピックのコンテンツのみを記述します。必要に応じて 、Express トピックをコピーし、このフィールドを エンタープライズ に変更できます。

バージョン

ベースシステムのコンテンツは通常、現在のソフトウェアバージョンに指定されます。カスタムアプリケーションのコンテンツを編集している場合、または組織のビジネスプロセスに関連する情報を提供する場合は、[すべて] を選択します。

ドメイン

組織でドメインセパレーションを使用してヘルプコンテンツをカスタマイズする場合は、コンテンツが適用されるドメインを指定します。

ServiceNow ヘルプ

チェックボックスがオンになっている場合、このフィールドはベースシステムのトピックを示します。ベースシステムトピックを編集することはできませんが、コピーを作成してカスタムコンテンツを追加することはできます。

コンテンツ

書式設定ツールを使用して、コンテンツを書式設定できます。次の一覧では、制限事項について説明します。

- 埋め込みヘルプコンテンツに画像を含めることはできません。
- ビデオを埋め込むには、ソース コード **<<>>** ビューにビデオ情報をコーディングする必要があります。YouTubeとVimeoのビデオコンテンツがサポートされています。
- 関連情報リンクを追加するには、相対 URL ではなく完全な URL を使用する必要があります。
- ハイライトテキストツールは使用しないのがベストプラクティスです。ユーザーが選択したテーマによっては、色によってテキストが判読できなくなる場合があります。
- 埋め込みヘルプに加えた変更は、別のインスタンスに自動的に展開されません。
- 埋め込みヘルプテーブルへの変更は更新セットにキャプチャされません。update_sync=false が意図的に設定されています。

で修飾子を使用する 埋め込みヘルプ

埋め込みヘルプアドミニストレーターは、修飾子を使用して、インスタンス内の共通ページのコンテンツをカスタマイズできます。

始める前に

必要なロール:embedded_help_admin

このタスクについて

すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールに対して `home.do` ページが開きます。URL に指定されたクエリパラメーターによって、開くホームページが定義されます。

組織が SLA ホームページに具体的な指示を提供する必要があるとします。カスタムの埋め込みヘルプコンテンツを作成し、修飾子を使用してその目的を達成できます。 修飾子を作成し、作成するカスタム埋め込みヘルプコンテンツに関連付けます。

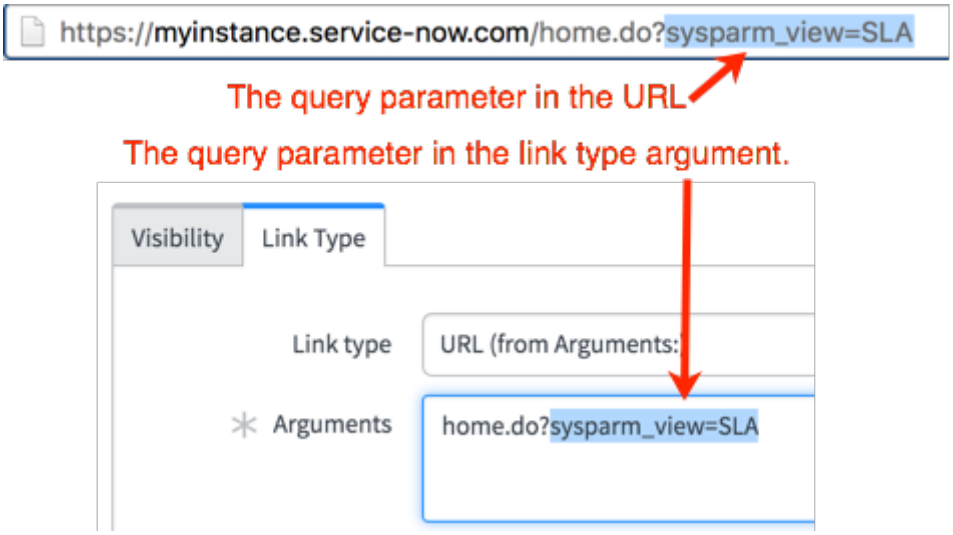
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 修飾子の情報を取得するには、新しいブラウザーウィンドウでモジュールを開き、クエリパラメーターをコピーします。

   クエリパラメーターでは、単語間でハイフンやダッシュの代わりにアンダースコアが使用されていることに注意してください。



   モジュールリンクタイプの [引数] フィールドからクエリパラメーターを選択することもできます。モジュールのリンクタイプを表示するには、アプリケーションナビゲーターでモジュールの横にある鉛筆アイコンをクリックし、[リンクタイプ] タブをクリックします。

2. 次のように移動する。 埋め込みヘルプ > ヘルプ修飾子をクリックし、[新規作成] をクリックします。

3. フォームを完了します。

埋め込みヘルプ修飾子フォーム

フィールド	説明
パス	埋め込みヘルプコンテンツを表示するページを入力します。`.do` を含めないでください。たとえば、SLA ホームページの場合は「`home`」と入力します。
クエリパラメーター	`id=query_parameters` の形式でクエリパラメーターまたはリンク引数を入力します。 ⚠ **警告:** クエリパラメーターに複数の単語が含まれている場合は、単語の間にハイフンやダッシュの代わりにアンダースコアを使用します。ハイフンまたはダッシュを使用すると、パラメーターの最初の単語のみが使用され、残りは無視されます。
フラグメント	URL の末尾に `#<string>` を入力します。 これは、インスタンス内のページの URL で見つかることはほとんどありません。`#<string>` で終わるページのカスタムヘルプが必要な場合は、このフィールドに入力します。 ℹ **注:** 実証済みの方法は、少なくとも 1 つのクエリ パラメーターを含めることです。表示しない場合、 すべての `home.do` ページにカスタムヘルプが表示されます。クエリパラメーター、フラグメント、またはその両方を使用できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
修飾子	使用する修飾子 (`sla_homepage` など) を入力します。埋め込みヘルプコンテンツレコードで使用する修飾子を記録します。 ⚠ **警告:** クエリパラメーターに複数の単語が含まれている場合は、単語の間にハイフンやダッシュの代わりにアンダースコアを使用します。ハイフンまたはダッシュを使用すると、パラメーターの最初の単語のみが使用され、残りは無視されます。

4. [**Submit** (送信)] を選択します。
5. カスタム 埋め込みヘルプ コンテンツを追加 の手順に従ってコンテンツを作成し、次の情報を含めます。
   - 名前 と ページ:修飾子を作成したページ (**home** など)。
   - 修飾子:入力した修飾子 (**sla_homepage** など)。

   ℹ **注:** 既存の埋め込みヘルプトピックをコピーして、コピーしたレコードに修飾子を入力することもできます。
6. コンテンツを追加したページを開き、ヘルプパネルを開いて、修飾子をテストします。

   ℹ **注:** 埋め込みヘルプコンテンツにロールを追加した場合は、そのロールを持つユーザーとしてログインしているか、そのロールを持つユーザーの代理操作を行っていることを確認してください。

埋め込みヘルプ ロール

埋め込みヘルプコンテンツは、UI ページにアクセスする特定のロールを持つユーザーをターゲットにすることができます。 同じページにそのロールを対象とする別のトピックが存在しない限り、そのロールを含むすべてのロールにもコンテンツが表示されます。

たとえば、インシデントを入力するためのビジネスプロセスを説明する itil ロールに埋め込みヘルプコンテンツを追加すると、itil_admin ロールにもコンテンツが表示されます。itil_admin ロールで別のトピックを作成すると、itil_adminには itil コンテンツではなくそのコンテンツが表示されます。

埋め込みヘルプロールの優先度

埋め込みヘルプロール優先度は、埋め込みヘルプロール優先度 [sys_embedded_help_role] テーブルに格納されます。各ロールには、ロール [sys_user_role] テーブルのロール名に基づいて、デフォルトの優先順位番号が割り当てられます。

デフォルトの埋め込みヘルプの優先順位番号

注文番号	ロール名
10	アドミン 例:admin、chat_admin、pa_admin、survey_admin 例外:itil_admin
100	マネージャーまたは itil_admin 例:itil_admin、catalog_manager、content_manager、sla_manager

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

デフォルトの埋め込みヘルプの優先順位番号 (続く)

注文番号	ロール名
300	itil (のみ)
1000 以上	他のすべてのロールまたはロールなし (ESS ユーザー) 例:approver_user、financial_management_user、personalize_form、template_editor

優先度は最も小さい数値から高い数値の順に実行されます。つまり、ロールのない埋め込みヘルプコンテンツは、UI ページとユーザーのロールで使用できる他のコンテンツがない場合にのみ表示されます。コンテンツが ESS ユーザーを含むすべてのユーザーを対象としていない限り、すべてのベースシステムコンテンツはロールを対象としています。カスタムアプリケーションのロールなどのロールを追加すると、そのロールは適切なデフォルトの順序で埋め込みヘルプロール優先度 [sys_embedded_help_role] テーブルに自動的に追加されます。 必要に応じて優先順位を変更できます。

ロールごとに異なるヘルプコンテンツがページに必要な場合は、個別のトピックを追加する必要があります。たとえば、任意のロールを持つユーザーが `incident.do` ページにアクセスでき、そのページが開きロールに適したビューが表示されます。

次のリストでは、さまざまなロールのコンテンツをインシデントフォームのターゲットにする方法について説明します。

アドミン
: インシデントフォームの構成に役立つ情報とリンクを提供します。

itil_admin
: インシデントの進行状況を監視する方法について説明します。

itil
: インシデントの処理方法について説明します。

ロールなし
: インシデントフォームのセルフサービスビューでユーザーが確認および変更できる内容について説明します。

埋め込みヘルプロールの優先度を変更

埋め込みヘルプロール優先度 [sys_embedded_help_role] テーブルのロールに割り当てられるデフォルトの優先順位を変更できます。優先順位は、ユーザーに割り当てられたロールに基づいて、ユーザーが UI ページでどの埋め込みヘルプコンテンツにアクセスするかを決定します。

始める前に
必要なロール:embedded_help_admin または admin

このタスクについて
カスタムアプリケーションのロールなどのロールを追加すると、そのロールは適切なデフォルトの順序で埋め込みヘルプロール優先度 [sys_embedded_help_role] テーブルに自動的に追加されます。必要に応じて、デフォルトの優先度番号の間に優先度番号を追加するなど、ロールの優先度を変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 埋め込みヘルプ > ロール優先度 をクリックし、優先度を変更するロールを見つけます。
2. [順序] 列の値をダブルクリックして、リストエディターを開きます。
3. 新しい優先順位番号を入力し、緑色のチェックマークをクリックして保存します。

埋め込みヘルプ 国際化

埋め込みヘルプのインターナショナリゼーションにより、埋め込みヘルプのコンテンツをさまざまな言語にローカライズして、グローバルなユーザーのニーズを満たすことができます。選択した言語で埋め込みヘルプコンテンツを作成し、表示する言語を決定できます。

既存の埋め込みヘルプコンテンツレコードは、デフォルトで英語で書かれています。ベースシステムで提供されている英語の埋め込みヘルプコンテンツを、ニーズに合わせて他の言語に翻訳できます。選択した言語でカスタム埋め込みヘルプコンテンツを作成することもできます。

ローカライズされた埋め込みヘルプコンテンツを理解する

英語の埋め込みヘルプコンテンツを別の言語に翻訳したり、英語以外の言語で埋め込みヘルプコンテンツを作成したりするには、ワーキングセッションを、作成する言語に構成する必要があります。たとえば、フランス語で埋め込みヘルプコンテンツを記述する場合は、フランス語のセッションで作業している必要があります。詳細については、 ローカリゼーション設定 を参照してください。

埋め込みヘルプキュー [sys_embedded_help_queue] テーブルの [言語] フィールドにアクセスして、選択した言語で表示する埋め込みヘルプコンテンツを構成します。インスタンスでアクティブ化されている外国語翻訳に応じて、埋め込みヘルプコンテンツを表示する言語を選択できます。

埋め込みヘルプコンテンツが特定の言語で利用可能であり、ユーザーがその言語のインスタンスで作業している場合、目的の言語で利用可能な埋め込みヘルプが表示されます。

ローカライズされた埋め込みヘルプコンテンツの操作

ユーザーが埋め込みヘルプコンテンツレコードを要求すると、関連する埋め込みヘルプキューレコードがそれに応じて入力され、埋め込みヘルプキューレコードで指定された言語が現在のセッション言語に設定されます。

埋め込みヘルプコンテンツがユーザーのセッション言語で利用可能な場合、コンテンツは同じ言語で表示されます。埋め込みヘルプコンテンツがユーザーのセッション言語で利用できない場合は、英語のコンテンツが表示されます。ただし、英語以外のセッションで英語のコンテンツを表示したくない場合は、sys_propertyを False (デフォルトは True) に設定できます。

埋め込みヘルプコンテンツの優先順位付け

ユーザーのセッション言語での埋め込みヘルプコンテンツの表示は、ロール、コンテンツがユーザー作成かどうか、最新のコンテンツバージョンなど、他のすべてのメカニズムよりも優先されます。

ユーザーが英語以外のワーキングセッションに参加している場合、埋め込みヘルプコンテンツの表示の優先度は次のとおりです。

1. 利用可能な場合は、ワーキングセッション言語 (英語以外) コンテンツが表示されます。
2. ユーザー作成コンテンツは、ワーキングセッション言語のコンテンツが利用できない場合に表示されます。
3. バージョン関連のコンテンツは、作業セッション言語とユーザーが作成したコンテンツが利用できない場合に表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

たとえば、admin ユーザーがフランス語のワーキングセッション中に埋め込みヘルプコンテンツを要求しているが、admin ロールでフランス語のコンテンツを利用できない場合、それより下位のロールでも同じ言語のコンテンツがあれば表示されます。

フランス語の admin ロールには埋め込みヘルプコンテンツがなく、フランス語の itil ロールと英語の admin ロールのコンテンツがある場合は、フランス語の itil ロールが英語の admin ロールよりも優先されます。フランス語のコンテンツは、itil ロールレベルで表示されます。

国際化された埋め込みヘルプの作成

提供されている英語の埋め込みヘルプコンテンツを他の言語に翻訳するか、選択した言語でカスタム埋め込みヘルプコンテンツを作成します。

始める前に

必要なロール:embedded_help_admin または admin

このタスクについて

デフォルトでは、埋め込みヘルプコンテンツレコードはすべて英語です。英語以外の埋め込みヘルプコンテンツレコードを作成するには、まず埋め込みヘルプ [sys_embedded_help_content] テーブルに英語のコンテンツレコードが存在する必要があります。英語の埋め込みヘルプコンテンツレコードは、他のすべての言語の埋め込みヘルプコンテンツレコードの親です。英語以外の埋め込みヘルプコンテンツレコードを作成すると、翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルに保持されます。
提供された英語のコンテンツを別の言語に翻訳するには、英語のコンテンツレコードのコピーを作成し、編集した英語以外のコピーレコードを保存します。新しいレコードが翻訳されたテキスト [sys_translated_text] テーブルに保存されます。利用可能な埋め込みヘルプコンテンツを翻訳するには、 コピーからカスタム埋め込みヘルプを追加する を参照してください。

英語以外のカスタム埋め込みヘルプコンテンツレコードを作成するには、作業インスタンスを、使用する言語と同じ言語に設定する必要があります。英語の埋め込みヘルプコンテンツをコピーできない場合は、英語以外のカスタム埋め込みヘルプコンテンツを作成します。

英語以外の埋め込みヘルプコンテンツレコードを作成したら、同じコンテンツレコードを英語で作成し、埋め込みヘルプ [sys_embedded_help_content] テーブルに保存する必要があります。英語の埋め込みヘルプコンテンツレコードは、他のすべての言語の親です。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 埋め込みヘルプ > ヘルプコンテンツ.
2. コピーする埋め込みヘルプトピックを開きます。
   埋め込みヘルプペインのメニューから [ヘルプ記事を編集] を選択して、埋め込みヘルプトピックを開くこともできます。
3. 必要に応じてフィールドを更新します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	埋め込みヘルプトピック名。
ページ	このトピックが対応する UI ページ。通常、ページ名は変更しません。
修飾子	◦ 適切な ロールを持つユーザーがページに移動すると、通常のコンテンツが表示されます。 ◦ セットアップ コンテンツは、ガイド付きセットアップのリンクからページにアクセスすると表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ロール	トピックを支援するように記述されているロール。ロールにアサインされたユーザーが関連する UI ページに移動すると、コンテンツが表示されます。 同じページにそのロールを対象とする別のトピックが存在しない限り、そのロールを含むすべてのロールにもコンテンツが表示されます。詳細については、「埋め込みヘルプ ロール」を参照してください。
[Active (アクティブ)]	このコンテンツを UI ページに表示するかどうかを指定します。コンテンツを使用できないようにするには、チェックボックスをオフにします。
製品	**Enterprise** がデフォルトであり、変更しないでください。
修飾子	共通 UI ページのカスタム埋め込みヘルプを提供する修飾子。 たとえば、すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールに対して `home.do` ページが開きます。この埋め込みヘルプレコードに入力する前に修飾子を作成します。
バージョン	このトピックが適切なバージョン。 カスタムアプリケーションのコンテンツを編集している場合、または組織のビジネスプロセスに関連する情報を提供する場合は、[すべて] を選択します。
前回の同期	CDN で更新されたコンテンツが確認された最後の日時。ユーザーがこの UI ページにアクセスすると、プラットフォームは前回の同期日時が 15 日より前であるかどうかを判断します。その場合、CDN で更新されたコンテンツが確認され、日付が更新されます。 **注:** アドミニストレーターは、システムプロパティで前回の同期期間を変更できます。
順序	順序はデフォルトでロールに基づいており、ユーザーがロールを割り当てられたときに表示するコンテンツを決定します。詳細については、「埋め込みヘルプ ロール」を参照してください。
ドメイン	該当する場合は、このコンテンツが使用されるドメインを指定します。 このフィールドは、アドミニストレーターがフォームで表示するように設定している場合に、フォームに表示されます。

4. [コンテンツ] フィールドで、必要に応じて HTML 書式設定ツールを使用してテキストを更新します。
リンクを追加する場合は、Web ページへの完全な URL を入力します。ターゲットとして [新規ウィンドウ] **(_blank)** を選択することをお勧めします。

   注: 埋め込みヘルプトピックに画像を追加しないでください。画像は、レコードが保存されるとコンテンツセクションから削除されます。

   埋め込みビデオを追加するには、「 ヘルプトピックにビデオコンテンツを埋め込む」を参照してください。

5. オプション: テーブル、ビデオ、または関連リンクの下に別の行を追加するには、改行アイコン (⏎) をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. フォームヘッダーの [コピー] をクリックします。
   編集したトピックが保存され、リストが再表示されます。保存されたトピックの **[ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスがオフになっている。

コピーからカスタム 埋め込みヘルプ を追加

組織の埋め込みヘルプをカスタマイズするには、ベースシステムでトピックを編集してコピーとして保存します。

始める前に
必要なロール:embedded_help_admin または admin

このタスクについて
ベースシステムのトピックでは、読み取り専用の **[ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスが選択されています。 コピーを作成すると、[**ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスがオフになり、コンテンツを変更できるようになります。

カスタムコンテンツが存在する UI ページにユーザーが移動すると、ベースシステムコンテンツの代わりにカスタムコンテンツが表示されます。

> **注:** 埋め込みヘルプレコードは、構成可能ワークスペース内のヘルプセンターコンテンツを作成するためにも使用されます。詳細については、「構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 埋め込みヘルプ > ヘルプコンテンツ.
2. コピーする埋め込みヘルプトピックを開きます。
   埋め込みヘルプペインのメニューから [ヘルプ記事を編集] を選択して、埋め込みヘルプトピックを開くこともできます。
3. 必要に応じてフィールドを更新します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	埋め込みヘルプトピック名。
ページ	このトピックが対応する UI ページ。通常、ページ名は変更しません。 **注:** 構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成で説明されているように埋め込みヘルプレコードを使用してヘルプセンターに表示する場合は、[名前] フィールドと [ページ] フィールドに同じ値を入力し、[ページ] フィールドでスペースをアンダースコアに置き換えます。
モード	◦ 適切な ロールを持つユーザーがページに移動すると、通常のコンテンツが表示されます。 ◦ セットアップ コンテンツは、ガイド付きセットアップのリンクからページにアクセスすると表示されます。
ロール	トピックを支援するように記述されているロール。ロールにアサインされたユーザーが関連する UI ページに移動すると、コンテンツが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	同じページにそのロールを対象とする別のトピックが存在しない限り、そのロールを含むすべてのロールにもコンテンツが表示されます。詳細については、「埋め込みヘルプ ロール」を参照してください。
[Active (アクティブ)]	このコンテンツを UI ページに表示するかどうかを指定します。コンテンツを使用できないようにするには、チェックボックスをオフにします。
製品	**Enterprise** がデフォルトであり、変更しないでください。
修飾子	共通 UI ページのカスタム埋め込みヘルプを提供する修飾子。 たとえば、すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールに対して `home.do` ページが開きます。この埋め込みヘルプレコードに入力する前に修飾子を作成します。
バージョン	このトピックが適切なバージョン。 カスタムアプリケーションのコンテンツを編集している場合、または組織のビジネスプロセスに関連する情報を提供する場合は、[すべて] を選択します。
前回の同期	CDN で更新されたコンテンツが確認された最後の日時。ユーザーがこの UI ページにアクセスすると、プラットフォームは前回の同期日時が 15 日より前であるかどうかを判断します。その場合、CDN で更新されたコンテンツが確認され、日付が更新されます。 **注:** アドミニストレーターは、システムプロパティで前回の同期期間を変更できます。
順序	順序はデフォルトでロールに基づいており、ユーザーがロールを割り当てられたときに表示するコンテンツを決定します。詳細については、「埋め込みヘルプ ロール」を参照してください。
ドメイン	該当する場合は、このコンテンツが使用されるドメインを指定します。 このフィールドは、アドミニストレーターがフォームで表示するように設定している場合に、フォームに表示されます。

4. [コンテンツ] フィールドで、必要に応じて HTML 書式設定ツールを使用してテキストを更新します。
リンクを追加する場合は、Web ページへの完全な URL を入力します。ターゲットとして [新規ウィンドウ] **(_blank)** を選択することをお勧めします。

   注: 埋め込みヘルプトピックに画像を追加しないでください。画像は、レコードが保存されるとコンテンツセクションから削除されます。

   埋め込みビデオを追加するには、「 ヘルプトピックにビデオコンテンツを埋め込む」を参照してください。

5. オプション: テーブル、ビデオ、または関連リンクの下に別の行を追加するには、改行アイコン (⏎) をクリックします。
6. フォームヘッダーの [コピー] をクリックします。
編集したトピックが保存され、リストが再表示されます。保存されたトピックの **[ServiceNow** ヘルプ] チェックボックスがオフになっている。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

カスタム 埋め込みヘルプ コンテンツを追加

たとえば、カスタムアプリケーションがあり、ユーザーにヘルプを提供する場合などに、新しいカスタム埋め込みヘルプトピックを作成できます。

始める前に

必要なロール:embedded_help_admin または admin

このタスクについて

ユーザー向けのコンテンツを作成するときは、次の制限に注意してください。

- 埋め込みヘルプコンテンツに画像を含めることはできません。
- ビデオを埋め込むには、ソース コード **<<>>** ビューにビデオ情報をコーディングする必要があります。YouTubeとVimeoのビデオコンテンツがサポートされています。
- 関連情報リンクを追加するには、相対 URL ではなく完全な URL を使用する必要があります。
- ハイライトテキストツールは使用しないのがベストプラクティスです。ユーザーが選択したテーマによっては、色によってテキストが判読できなくなる場合があります。
- 埋め込みヘルプに加えた変更は、別のインスタンスに自動的に展開されません。
- 埋め込みヘルプテーブルへの変更は更新セットにキャプチャされません。update_sync=false が意図的に設定されています。

> **注:** 埋め込みヘルプレコードは、構成可能ワークスペース内のヘルプセンターコンテンツを作成するためにも使用されます。詳細については、「構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 埋め込みヘルプ > ヘルプコンテンツ.
2. [**New**] をクリックします。
3. フォームに入力します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	埋め込みヘルプトピック名を入力します。一般的な名前は、適用されるページのタイトルです。
ページ	このコンテンツが役立つ UI ページを .do ファイル拡張子なしで入力します。 **注:** 構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成で説明されているように埋め込みヘルプレコードを使用してヘルプセンターに表示する場合は、[名前] フィールドと [ページ] フィールドに同じ値を入力し、[ページ] フィールドでスペースをアンダースコアに置き換えます。
修飾子	修飾子 (通常は [標準]) を選択します。 ◦ 適切な ロールを持つユーザーがページに移動すると、通常のコンテンツが表示されます。 ◦ セットアップ コンテンツは、ガイド付きセットアップのリンクからページにアクセスすると表示されます。
ロール	トピックが記述されているロールを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	同じページにそのロールを対象とする別のトピックが存在しない限り、そのロールを含むすべてのロールにもコンテンツが表示されます。詳細については、「埋め込みヘルプ ロール」を参照してください。
[Active (アクティブ)]	このコンテンツを表示するには、このチェックボックスをオンにします。コンテンツを使用できないようにするには、たとえば、UI ページでアクセスする前に他のユーザーにレビューしてもらう場合など、チェックボックスをオフにします。
製品	**Enterprise** がデフォルトであり、変更しないでください。
修飾子	共通 UI ページのカスタム埋め込みヘルプを提供する修飾子。 たとえば、すべてのホームページモジュールと多くのダッシュボードモジュールに対して `home.do` ページが開きます。この埋め込みヘルプレコードに入力する前に修飾子を作成します。 **注:** 動的 ID は、埋め込みヘルプ修飾子ルートパラメーターでサポートされています。たとえば、fragment フィールドに `$dynamic_value$` を追加すると、値が変更されても、同じ URL でコンテンツを使用できるようになります。これは、同じページに異なる言語を選択した場合に発生する可能性があります。
バージョン	インスタンスの現在のバージョンと異なる場合は、バージョンを選択します。カスタムアプリケーションのコンテンツまたは組織のビジネスプロセスに関連する情報を提供するには、[すべて] を選択します。
順序	必要に応じて、デフォルトのロールを変更します。順序は、選択したロールに基づきます。デフォルトの順序の優先度の数値の詳細については、「 埋め込みヘルプ ロール」を参照してください。
ドメイン	該当する場合は、このコンテンツが使用されるドメインを指定します。 このフィールドは、アドミニストレーターがフォームで表示するように設定している場合に、フォームに表示されます。

4. [コンテンツ] フィールドに、必要に応じて HTML 書式設定ツールを使用してテキストを入力します。
   リンクを追加する場合は、Web ページへの完全な URL を入力します。ターゲットとして [新規ウィンドウ] **(_blank)** を選択することをお勧めします。

   注: 埋め込みヘルプトピックに画像を追加しないでください。画像は、レコードが保存されるとコンテンツセクションから削除されます。

   埋め込みビデオを追加するには、「 ヘルプトピックにビデオコンテンツを埋め込む」を参照してください。

5. オプション: テーブル、ビデオ、または関連リンクの下に別の行を追加するには、改行アイコン (⏎) をクリックします。
6. [**Submit** (送信)] を選択します。

ヘルプトピックにビデオコンテンツを埋め込む

カスタム埋め込みヘルプトピックにビデオコンテンツへのリンクを埋め込むことができます。YouTube と Vimeo のビデオ コンテンツがサポートされています。

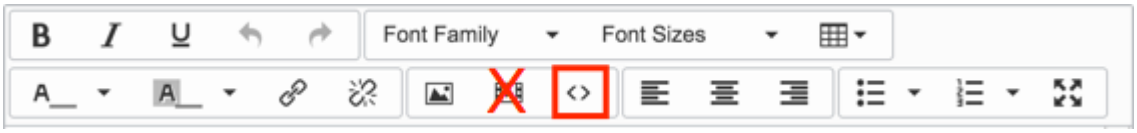
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
必要なロール:embedded_help_admin または admin

このタスクについて
HTML エディターのビデオの挿入/編集アイコンを使用してビデオを埋め込むことはできません。ソースコードを入力する必要があります。

HTML エディターのアイコン



アドミニストレーターは、ユーザーが 埋め込みヘルプ システムプロパティに埋め込みビデオを表示する機能を無効にすることができます。

手順

1. ビデオの埋め込みコードを取得するには、次の手順を実行します。

   a. YouTube または Vimeo のビデオの場所に移動します。

   b. ビデオの [共有] オプションを開きます。
   YouTube では、テキストは動画の下に表示されます。Vimeo で、動画の横にある共有アイコンをクリックします。

   c. [埋め込み] でコードを選択し、テキスト エディターに貼り付けます。

   d. コードを変更して、 埋め込みヘルプコンテンツページにレンダリングされない要素を削除します。

   Example
   たとえば、YouTubeビデオの埋め込みコードを次に示します。変更されたコードには、埋め込みビデオのタイトルも含まれており、 <p> タグを含む行にあります。

```
<iframe width="560" height="315"
 src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"  frameborder="0"
 allowfullscreen></iframe>
```

   変更後、コードは次のようになります。

```
<div class="video"><iframe
 src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 allowfullscreen=""></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

   Vimeo 埋め込みコードには、より多くの属性があります。次の例のように削除します。*allowfullscreeen*属性の YouTube と Vimeo の違いに注目してください。

```
<div class="video"><iframe
 src="https://player.vimeo.com/video/67392563" frameborder="0"
 allowfullscreen></iframe>
```

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

```
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

注: 例に示すように、 `<iframe>` タグと `<p>` タグを `<div class="video">` タグで囲みます。アドミニストレーターがビデオコンテンツを表示するプロパティを無効にした場合、 `<div class="video">` タグ内のすべてのコンテンツが非表示になります。

2. 次のように移動する。 埋め込みヘルプ > ヘルプコンテンツをクリックし、カスタムヘルプトピックを開いてビデオを埋め込みます。
3. ソースコードアイコン (**<>**) をクリックします。
4. ビデオの場所の上の行の末尾にカーソルを置きます。
5. Enter キーを押して空白行に移動し、変更した埋め込みコードを入力します。
6. **[OK]** をクリックし、[更新] をクリックします。
7. ビデオが表示されることをテストするには、更新したコンテンツを表示するページを開き、ヘルプパネルを開きます。

埋め込みヘルプの参照

参照トピックには、構成する必要があるシステムプロパティに関する情報と、ドメインセパレーションに関する基本情報が記載されています。

埋め込みヘルプ システムプロパティ

埋め込みヘルプは、インスタンスでデフォルトで有効になっています。アドミニストレーターは、システムプロパティを変更して、インスタンスと埋め込みヘルプとのやり取りの方法を変更できます。

アドミニストレーターは、 埋め込みヘルプ > プロパティ これらのプロパティを変更します。

埋め込みヘルプのシステムプロパティ

[Name (名前)]	説明
com.glide.embedded_help.auto_close	ユーザーが [ツアーを開始] または [ガイド付きセットアップに戻る] をクリックすると、ヘルプペインが自動的に閉じます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.glide.embedded_help.cdn_timeout	コンテンツ配信ネットワーク (CDN) からのコンテンツのプルがタイムアウトする時間 (ミリ秒)。 • タイプ：整数 • デフォルト値：2000
com.glide.embedded_help.enabled	埋め込みヘルププラグインを有効にしてアクティブ化します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true
com.glide.embedded_help.enable_video	ユーザーがヘルプコンテンツに埋め込まれたビデオを表示できるようにします。アドミニスト

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

埋め込みヘルプのシステムプロパティ (続く)

[Name (名前)]	説明
	レーターはビデオと説明を埋め込むことができますが、このプロパティが **false** の場合、ビデオと説明はヘルプペインで非表示になります。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true 注: ビデオコンテンツを埋め込む場合は、ビデオ埋め込みコードと説明を `<div class="video">` タグで囲みます。このプロパティを無効にすると、 `<div class="video">` タグ内のコンテンツは、コンテンツが表示されるときに非表示になります。
com.glide.embedded_help.sync	ユーザーが UI ページにアクセスしたときに、インスタンスが CDN で更新されたコンテンツを参照できるようにします。インスタンスは、指定された頻度に対してトピック内の 最終同期 日をチェックし、更新されたコンテンツを CDN で検索するかどうかを決定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：true このプロパティが無効 (false) の場合、埋め込みヘルプコンテンツは CDN トピックの更新と同期されません。
com.glide.embedded_help.sync_frequency	CDN で更新されたコンテンツを検索するために、埋め込みヘルププロセスの トピックで前回の同期 日から何日経過する必要があるかを指定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：15
com.glide.embedded_help.sync_self_hosted	セルフホステッドインスタンスがコンテンツを CDN と同期するかどうかを指定します。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false
com.glide.embedded_help.url	埋め込みヘルプが動的に取得される場所を一覧表示します。 • タイプ: 文字列 • デフォルト値:場合による
com.glide.embedded_help.version	ヘルプが表示されるインスタンスのバージョンを指定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

埋め込みヘルプのシステムプロパティ (続く)

[Name (名前)]	説明
	• タイプ: 文字列 • デフォルト値:Jakarta 空白の場合は、インスタンスが現在実行しているバージョンのヘルプが表示されます。

次のシステムプロパティは、[sys_properties] テーブルに移動すると利用できます。

[Name (名前)]	説明
com.glide.embedded_help.guided_setup.persist_actions	すべてのページに表示する状況に基づいて埋め込みヘルプパネルでガイド付きセットアップアクションを有効にします。例として、[完了としてマーク] アクションがあります。デフォルトの動作 (false) では、最初の [ガイド付きセットアップ] ページにアクションのみが表示されます。 • タイプ：true | false • デフォルト値：false

ドメインセパレーションと 埋め込みヘルプ

埋め込みヘルプ ではドメインセパレーションがサポートされています。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

概要

埋め込みヘルプの目的は、ユーザーがベースシステムのヘルプトピックを活用できるようにしたり、独自のカスタムヘルプトピックを作成したりできるようにすることです。組織でドメインセパレーションを使用している場合は、ドメインごとにカスタムの埋め込みヘルプを作成できます。

埋め込みヘルプにおけるドメインセパレーションの仕組み

組織でドメインセパレーションを使用している場合は、ドメインごとにカスタムの埋め込みヘルプを作成できます。ヘルプコンテンツをドメインに関連付けるには、アドミニストレーターが [ドメイン] フィールドを含めるように [ヘルプコンテンツ] フォームを設定します。カスタムコンテンツが作成されると、作成者はコンテンツが適用されるドメインを選択します。

注:

- ドメインが指定されていないコンテンツはグローバルドメインにあります。
- ドメイン内のユーザーにドメイン固有のコンテンツが存在しない場合、ユーザーにはグローバルヘルプコンテンツが表示されます。
- グローバルドメインのユーザーには、グローバルヘルプコンテンツのみが表示されます。ドメイン固有のヘルプをテストするアドミニストレーターは、そのドメイン内のユーザーの代理操作を行う必要があります。

関連情報

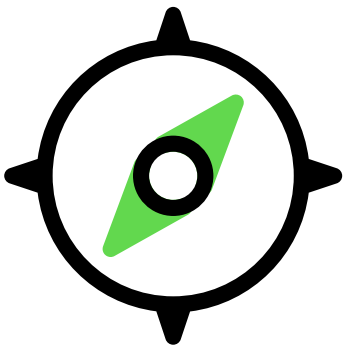
サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ヘルプセンター

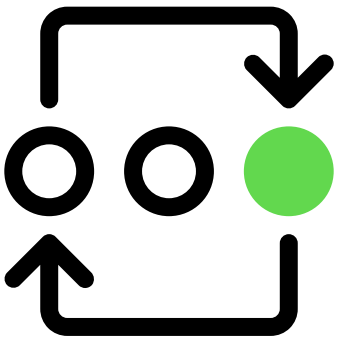
ヘルプセンター は、構成可能なワークスペース向けの次世代の埋め込みヘルプ製品です。 ヘルプセンター は、ユーザーのロールに基づいて、UI ページでターゲットを絞ったヘルプコンテンツをユーザーに提供します。

注: ヘルプセンター はデフォルトで有効な Now Platform の機能です。

始めましょう



ヘルプセンターの探索



ヘルプセンターの使用

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ワークアラウンド

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ヘルプセンターの探索

ヘルプセンター は必要な情報をユーザーに提供し、構成可能なワークスペースの使用中に実行できることをユーザーに伝えます。ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると、 ヘルプセンター コンテンツが右側のサイドバーに表示されます。

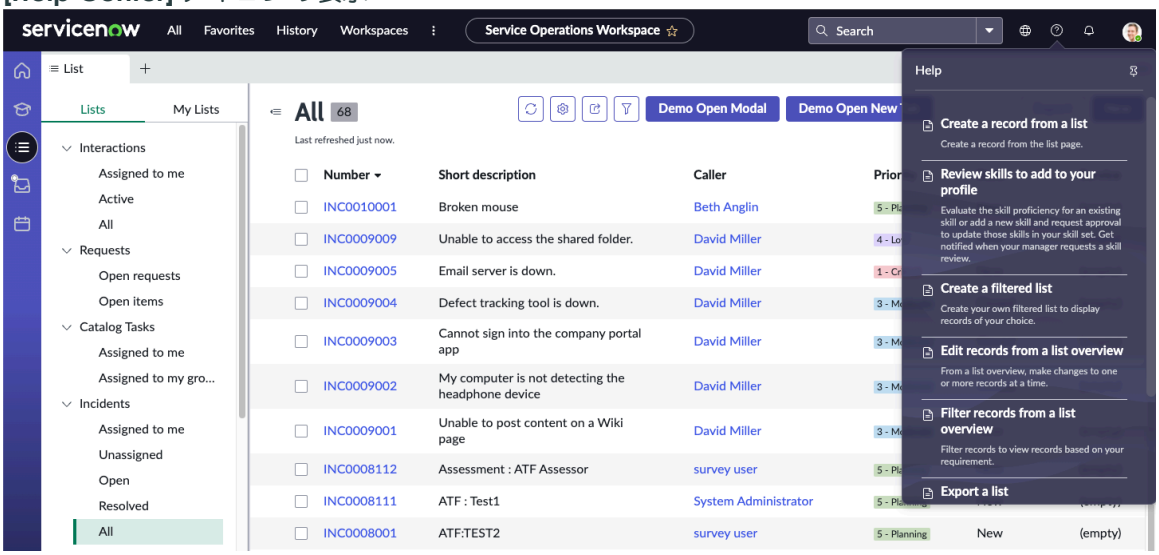
ヘルプセンター の概要

ヘルプセンター は、必要な情報をユーザーに提供し、ユーザーが 構成可能ワークスペースの使用中に実行できることをユーザーに伝えます。 ヘルプセンター コンテンツ アイコン をクリックすると、右側のサイドバーに表示されます。現在の UI ページに ヘルプセンター コンテンツが存在する場合 その後 ヘルプアイコンにインジケーターが表示されます。ヘルプセンター では 、同じページの複数のヘルプトピックを使用できます。

このリリース以降、 ヘルプセンター パネルには追加のアダプション機能があります。

- ヘルプヘッダーからの着脱が可能
- ヘルプヘッダーからデタッチしたときにドラッグおよびサイズ変更可能
- アクセシビリティをサポートするために、キーボードを使用してドラッグおよびサイズ変更可能

[Help Center] アイコンの表示



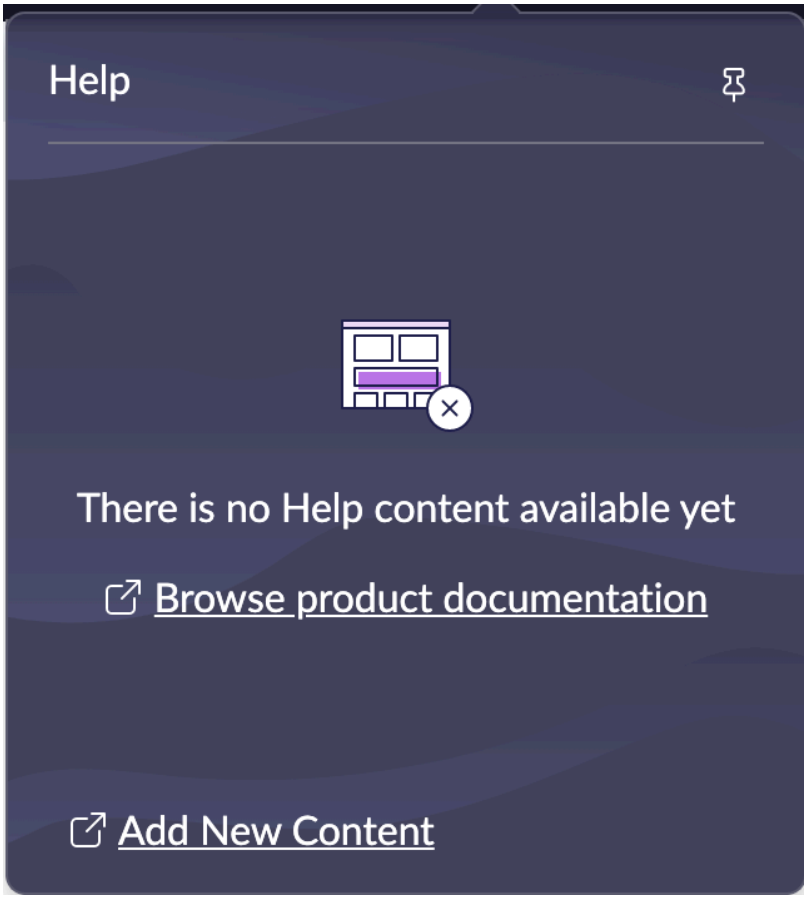
現在のページで利用可能なヘルプコンテンツがない場合、ヘルプアイコンにはインジケーターが表示されません。ユーザーがヘルプアイコンをクリックすると、ヘルプコンテンツがないことを示すメッセージが ヘルプセンター に表示され、代わりに製品ドキュメントを参照するためのリンクが表示されます。

構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成で説明されている [新しいコンテンツを追加] リンクを使用して、新しいコンテンツをヘルプセンターに追加できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

利用可能なヘルプコンテンツがありません 表示

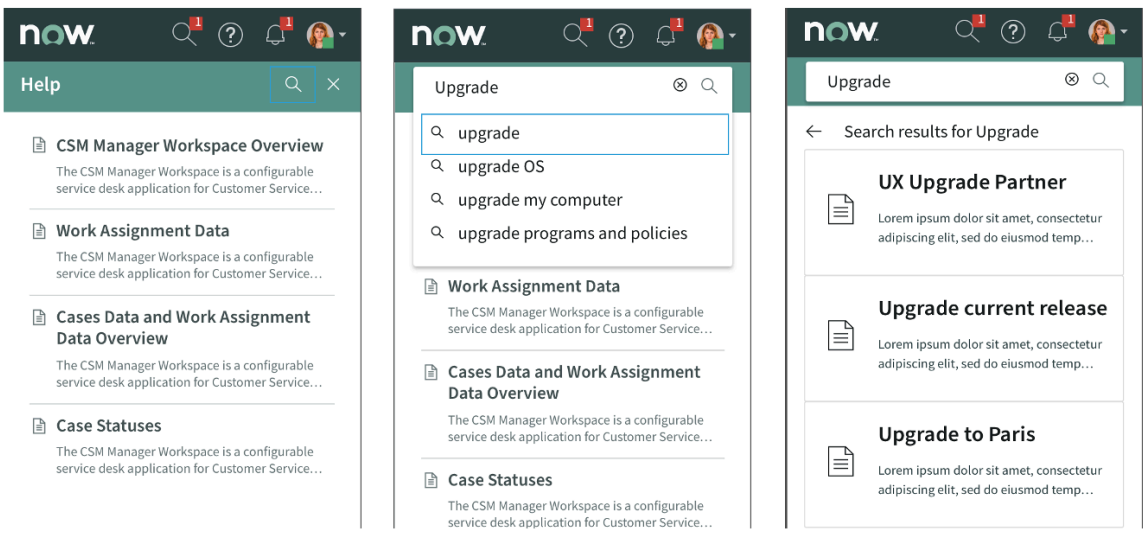


App Engine Studio ヘルプパネル内の AI 検索

AI 検索 ヘルプパネル内でナレッジ記事と埋め込みヘルプドキュメントを検索できるようにサポートを拡張します。ユーザーのロールに基づいて、ユーザーに関連するコンテンツのみが表示されます。

注: この機能は、 AI 検索 プラグインに依存します。 AI 検索 はデフォルトで有効な Now Platform 機能です。

App Engine Studio ヘルプパネル AI 検索



注: 検索結果は、ナレッジテーブルと埋め込みヘルプテーブルから取得されます。結果は、ユーザーに関連するコンテキストに基づいています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

AI 検索の詳細については、「AI 検索 」を参照してください。

ヘルプセンターの使用

ヘルプセンターを使用してヘルプセンターのコンテンツを作成し、ワークスペース内で作業しているページに関する有益な情報をユーザーに提供します。ヘルプアイコンをクリックすると、右側のサイドバーにヘルプセンターのコンテンツが表示されます

ヘルプセンターコンテンツの作成

ヘルプセンターのコンテンツを作成するには、ガイダンスレコードと埋め込みヘルプレコードの 2 つのレコードタイプを作成または変更します。ガイダンスレコードを使用すると、埋め込みヘルプレコードにあるコンテンツをヘルプセンターに表示できます。この手順では、ヘルプセンターで既存の埋め込みヘルプコンテンツの表示を有効にする方法について説明します。詳細については、「構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成」を参照してください。

ServiceNow にフィードバックを提供

[Help Center] メニューには、現在の製品の使用感に関するフィードバックを ServiceNow に提供するためのオプションが含まれています。すべてのフィードバックはレビューされ、製品の改善に使用される場合があります。詳細については、「にフィードバックを提供 ServiceNow」を参照してください。

構成可能なワークスペースの ヘルプセンター コンテンツの作成

ヘルプセンターコンテンツを作成して、ユーザーが構成可能ワークスペース内で作業しているページに関する有益な情報をユーザーに提供します。

始める前に

ガイダンスレコードを作成する前に、「 カスタム 埋め込みヘルプ コンテンツを追加 」の手順に従って新しいコンテンツを作成するか、既存のコンテンツを変更する コピーからカスタム 埋め込みヘルプ を追加 して埋め込みヘルプレコードを作成または編集します。

必要なロール：admin

このタスクについて

ヘルプセンターコンテンツを作成するには、ガイダンスレコードと埋め込みヘルプレコードの 2 つのレコードタイプを作成または変更します。ガイダンスレコードを使用すると、埋め込みヘルプレコードにあるコンテンツを ヘルプセンターに表示できます。この手順では、 ヘルプセンターに既存の埋め込みヘルプコンテンツを表示できるようにする方法について説明します。

手順

1. ヘルプセンターガイダンスを作成している構成可能ワークスペースページに移動します。
2. ページの URL (`<instance name>.service-now.com/now/sow/home` など) をコピーするか、メモしておきます。
3. 統一ナビゲーションメニューのヘルプを表示アイコン ( ) を選択して、ヘルプセンターを展開します。
4. ヘルプセンターの一番下までスクロールし、[新しいコンテンツを追加] を選択します。
   ガイダンスフォームを含む新しいタブが表示されます。
5. [ガイダンス] フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイダンスフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	ヘルプセンターに表示されるガイダンスのタイトル。
タイプ	[埋め込みヘルプ] を選択します。
ロール	ガイダンスを表示するために必要なユーザーロール。 **注:** 選択したロールにのみ関連するヘルプコンテンツがサポートされています。たとえば、ITIL ロールを持つユーザーには、ITIL ロール用に作成されたヘルプのみが表示されます。以前は、すべてのロールについてすべてのヘルプが表示されていました。
アプリケーションルート	ターゲットとするワークスペースページの URL の一部 (`now/<yourpagename>` の形式)。 前にメモした URL を参照し、URL のこの部分 (`now/sow` など) を入力します。 URL からアプリケーションルートを識別する方法の詳細については、次の手順に従う 例 を参照してください。 すべてのワークスペースページをターゲットにするには、アプリケーションルートフィールドとコンテキストフィールドに `sn_all`を使用します。
埋め込みヘルプコンテンツ	ヘルプセンターでユーザーに表示されるガイダンスのコンテンツ。既存の埋め込みヘルプレコードを選択するか、「カスタム 埋め込みヘルプ コンテンツを追加」の説明に従って新しい埋め込みヘルプレコードを作成します。
コンテキスト	ターゲットとするワークスペースページの URL で見つかった値で、アプリケーションルートの直後にあります。たとえば、 `now/sow/home` では、コンテキストは `home` です。 前にメモした URL を参照し、[アプリケーションルート] フィールドに入力した値の直後の単語のみを指定します。値はワークスペースによって異なり、 `リスト` や `レコード`が含まれる場合もあります。 URL からコンテキストを識別する方法の詳細については、次の手順に従う 例 を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	特定のワークスペース内のすべてのページのヘルプコンテンツをターゲットにするには、適切なワークスペースアプリケーションルートを使用し、コンテキストフィールドに `sn_all` を入力します。
説明	ガイダンスの説明。[名前] フィールドに指定されたタイトルの下に簡単な説明として ヘルプセンター に表示されます。
ルートパラメーター	ユーザーがワークスペース内の特定のリストまたはレコードタイプを表示したときにのみガイダンスを表示する詳細構成。 ユーザーが特定のリストを表示しているときにガイダンスを提供するには、前にメモした URL を確認し、リスト ID 番号を探します (`list-id/d03d64feebd1301080de83402a5228f1` など)。次に、ルートパラメーターを `{"params": {"listId":"d03d64feebd1301080de83402a5228f1"}}` の形式で入力します。 ユーザーが特定のレコードタイプを表示しているときにガイダンスを提供するには、前にメモした URL を確認し、レコード名 (「record/`problem`」など) を探します。次に、ルートパラメーターを `{"params": {"table":"problem"}}` の形式で入力します。 ユーザーが関連レコード (別のレコード内からアクセスされたレコード) を表示しているときにガイダンスを提供するには、URL 内の 2 番目のレコード名 (`sub/record/incident` など) を探します。次に、ルートパラメーターを `{"params":{"table":"incident"}}` の形式で入力します。 URL からルートパラメーターを識別する方法の詳細については、次の手順に従う 例 を参照してください。
アプリケーション	アプリケーションのスコープ。
ステータス	ガイダンスのステータス。ガイダンスをヘルプセンターに表示する準備ができたら、[公開] を選択します。
[Active (アクティブ)]	ガイダンスがアクティブであることを示します。ガイダンスが公開されるときは、これがオンになっていることを確認してください。
ServiceNow が作成されました	ガイダンスが ServiceNow によって作成されたことを示します。ServiceNow 専用に予約されています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

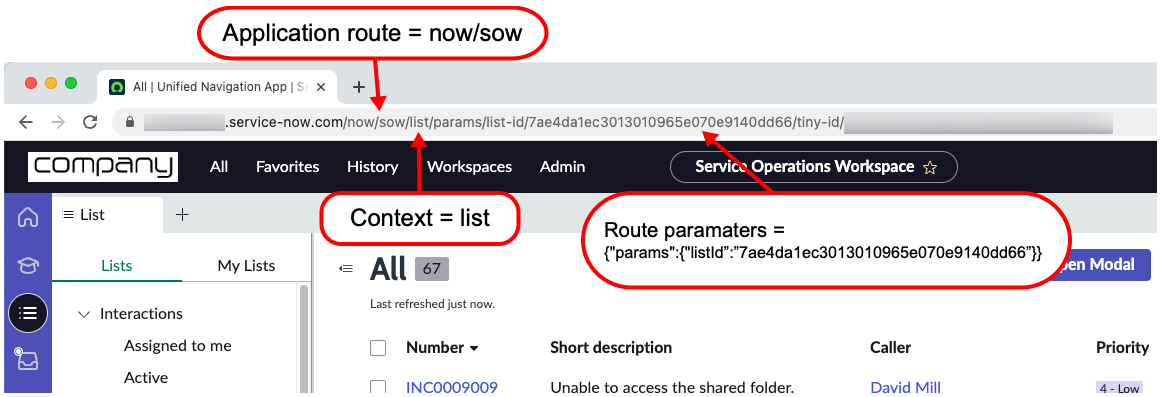
フィールド	説明
バージョン	ガイダンスの現在のファミリーリリースバージョン。

6. [**Submit** (送信)] を選択します。

Example: のリストのガイダンスの作成 構成可能ワークスペース

ユーザーが特定のリストを表示しているときにガイダンスを提供するには、URL を確認し、リスト ID 番号を探します (`list-id/7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66` など)。次に、ルートパラメーターを `{"params":{"listId":"7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66"}}` の形式で入力します。

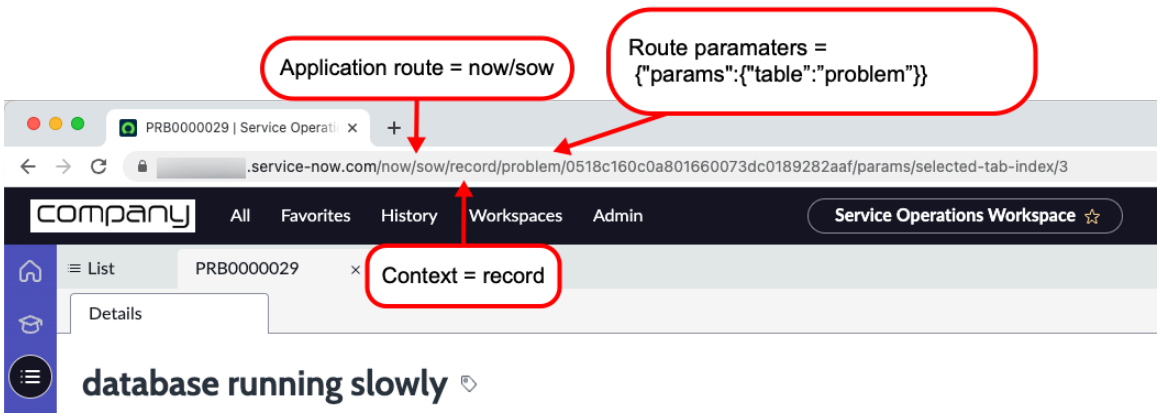
リストのルートパラメーター



Example: でのレコードのガイダンスの作成 構成可能ワークスペース

ユーザーが特定のレコードタイプを表示しているときにガイダンスを提供するには、URL を確認し、レコード名 (「レコード/問題」など) を探します。次に、ルートパラメーターを `{"params":{"table":"problem"}}` の形式で入力します。

ルートパラメーターのレコードタイプ



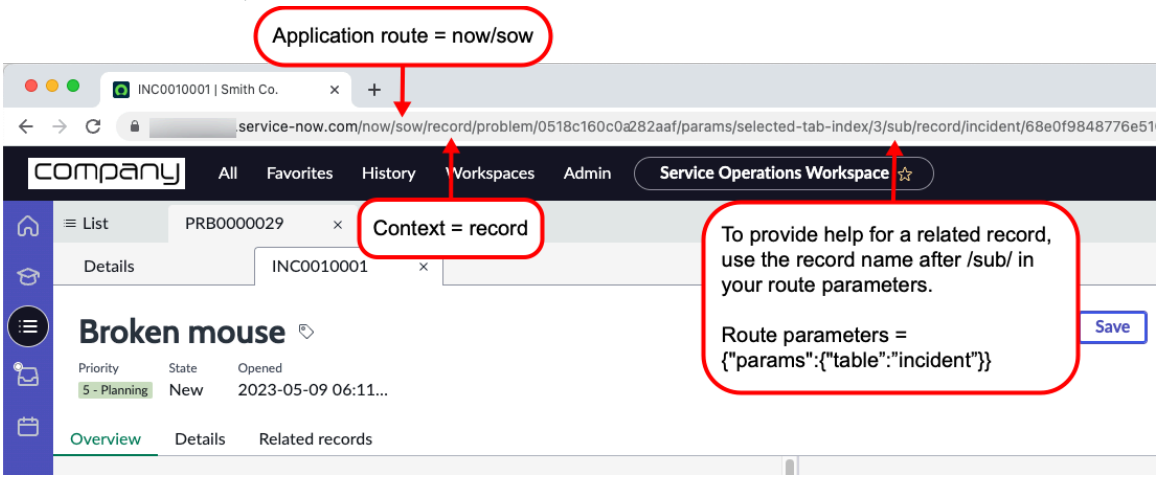
Example: での関連レコードのガイダンスの作成 構成可能ワークスペース

ユーザーが関連レコード (別のレコード内からアクセスされたレコード) を表示しているときにガイダンスを提供するには、URL 内の 2 番目のレコード名 (`sub/record/incident` など) を探します。次に、ルートパラメーターを `{"params":{"table":"incident"}}` の形式で入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ルートパラメーター関連レコード



ヘルプセンターのコンテンツの賛成と反対のフィードバック

Help Centerのコンテンツには、インスタンス内のHelp Center記事ごとに賛成または反対のフィードバックオプションが含まれています。

ヘルプセンターコンテンツのフィードバック

ヘルプセンターのコンテンツを表示すると、記事を選択すると、インスタンス内の各ヘルプセンター記事に賛成または反対のフィードバックオプションが表示されます。フィードバックは、記事が役に立ったかどうか、または改善の余地があるかどうかを通知するのに役立ちます。

フィードバックアナリティクス

フィードバックアナリティクスを表示するには、次に移動します: **All** (すべて) > ユーザーエクスペリエンスアナリティクス > ダッシュボード.

この例では、[Service Operations Workspace] が選択されており、左側のナビゲーションで アナリティクス > イベント が選択されています。イベントページには、ワークスペース内のイベントのリストと、各イベントの発生回数が表示されます。

この例では、[賛成] イベントを選択した後に、[賛成] ダッシュボードが表示されて表示されます

- 発生件数
- ページ名
- ページ ID
- パス
- Sys_Id
- トピック ID
- バージョン

.

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

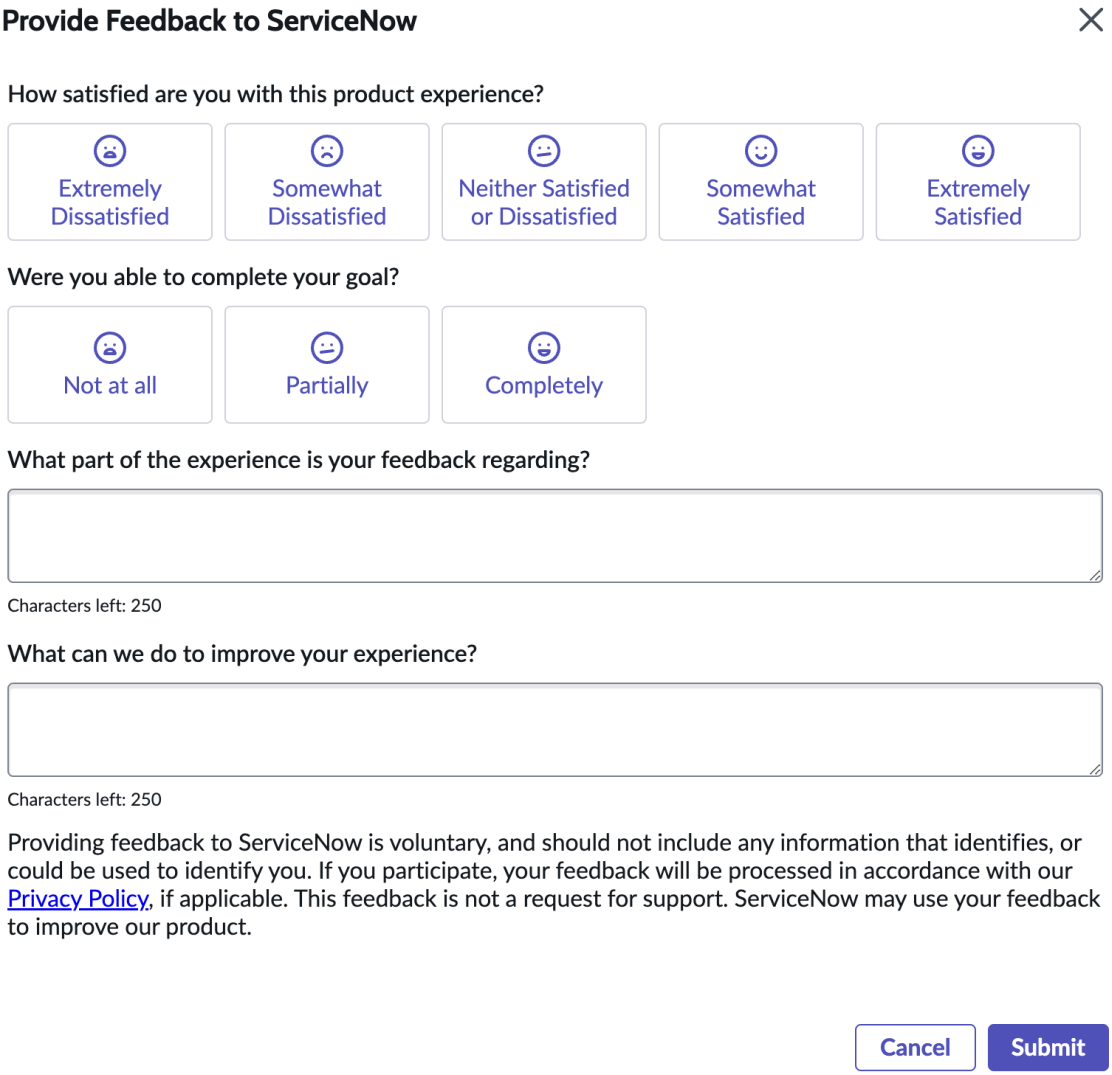
にフィードバックを提供 ServiceNow®

ヘルプセンターのメニューには、現在の製品の使用感を ServiceNow するためのフィードバックを提供するオプションが含まれています。すべてのフィードバックはレビューされ、製品の改善に使用される場合があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. ヘルプセンターアイコン(を選択して、ヘルプセンターを開きます。
2. ヘルプセンターのメニューの一番下までスクロールし、[フィードバックの提供]を選択します。



3. あなたの経験を評価し、エントリーボックスに必要なだけ詳細を入力してください。
あなたのフィードバックは私たちにとって重要であり、肯定的および否定的なすべてのコメントに感謝します。
4. フィードバックを入力したら、[送信] を選択します。

> 注: ヘルプセンターに [フィードバックを提供] ボタンを表示したくない場合は、 無効にすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィードバックを無効にする

フィードバック提供メカニズムを無効にするには、システムプロパティを作成して無効にします。

始める前に

必要なロール：admin

手順

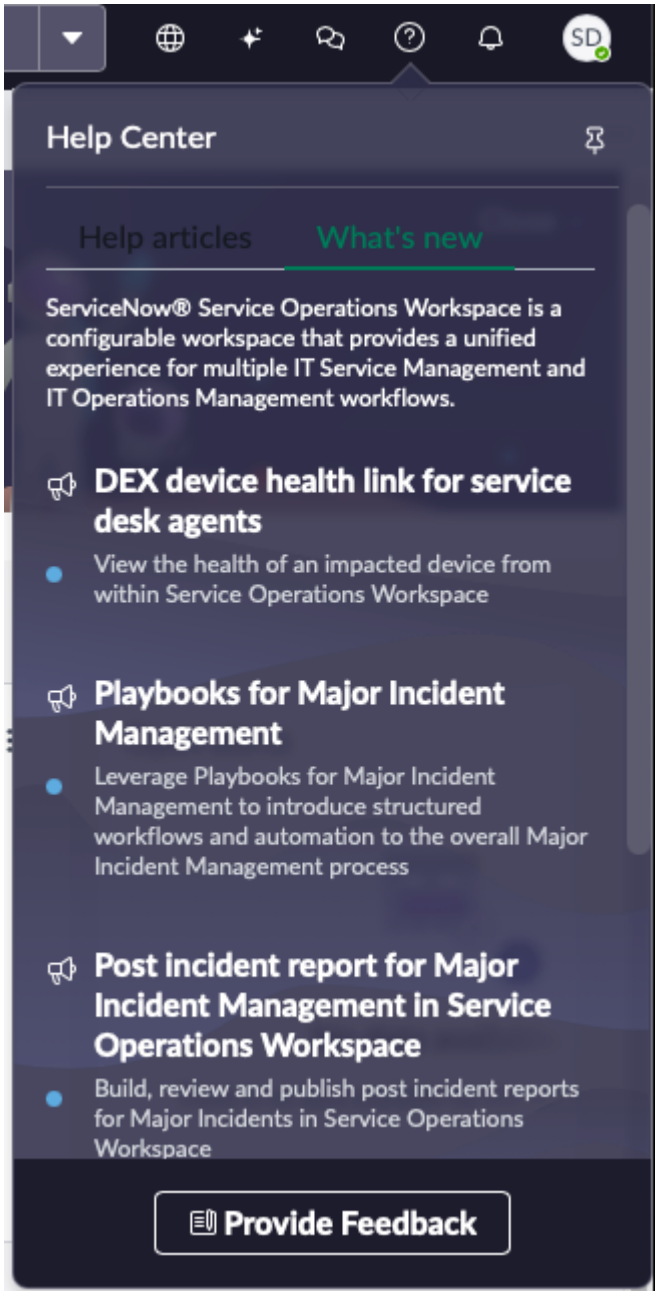
1. 統一ナビゲーションで、「sys_properties.list」と入力して **Enter** キーを押します。
2. **[New** (新規)] を選択します。
3. [名前] フィールドに「*glide.ui.product_feedback_enabled*」と入力します。
4. 「 タイプ 」フィールドで、「 true | false 」を選択します。
5. [値] フィールドで [false] を選択します。
6. システムプロパティを保存します。

最新情報

ヘルプセンター の [最新情報] タブには、最新の ServiceNow リリースの機能など、インスタンス内のアプリケーションの新機能や重要な機能に関する情報が表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[最新情報] タブは、既存の機能である機能や、ドキュメントサイトに依存することなく、バージョンアップグレードで利用できるもの (最新バージョンでない場合) について学ぶのに最適な方法です。[新機能] タブのコンテンツは、タブへのアクセス元の各アプリケーションと、コンテンツにアクセスするユーザーのロールに関連しています。

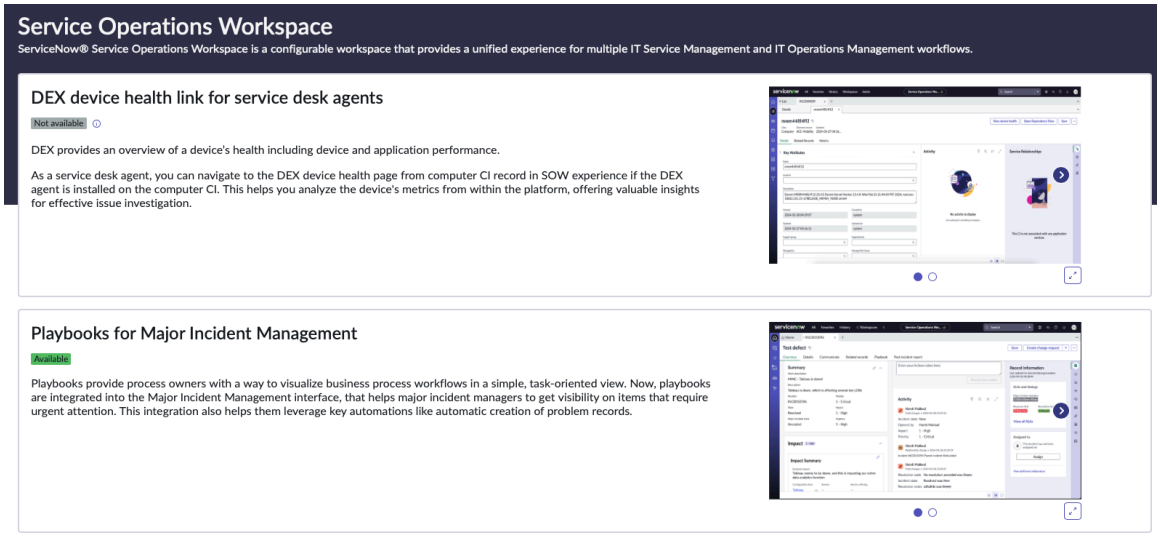
注: このリリース以降、すべてのエクスペリエンスで ヘルプセンター の最新情報に移動できます。この新機能の構成サポートは、クラシックページとカスタムページで使用できます。ただし、この機能は Polaris 以外のユーザーにはサポートされていません。

利用可能な新しいコンテンツがある場合は、[ヘルプセンター] ボタンが表示されます。機能の横にある青色のインジケーターは、その機能コンテンツがインスタンスのアプリケーションとユーザーにとって新規であり、未読であることを通知します。

タブから機能を選択して機能ページにアクセスし、ビデオデモやグラフィックなどの詳細情報を表示できます (利用可能な場合)。下部に [すべてのフィーチャを表示] オプションが含まれています。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



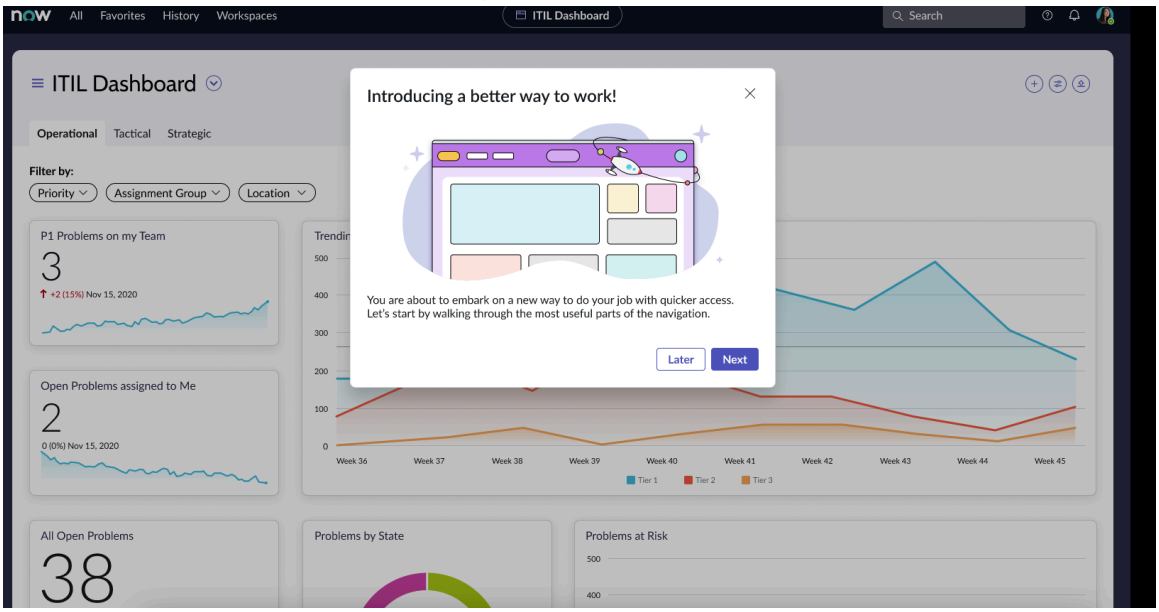
機能ページには、アプリケーションのすべての新機能に関する情報が表示されます。機能には、その可用性ステータスを通知するようにタグ付けされます。この例では、[カタログアイテムエディターのカタログビルダーエクスペリエンスの構成] は利用できない機能です。これは、アップグレード要件が原因であるか、機能に必要なプラグインがインスタンスにインストールされていないことが原因である可能性があります。ほとんどの機能には、情報を展開したり、ドキュメントサイトに移動したりするためのリンクが用意されています。

オンボーディングモーダル

オンボーディングモーダルは、ウィザードのようなエクスペリエンスを提供して、 ServiceNow® ネクストエクスペリエンス インスタンスで新しいエクスペリエンスとアプリケーションをユーザーに紹介します。

ネクストエクスペリエンスが有効になっているインスタンスに初めてログインしたときに表示されるオンボーディングモーダルなど、一部のオンボーディングモーダルは、デフォルトでインスタンスに含まれています。独自のカスタムオンボーディングモーダルを作成して、新しいエクスペリエンスやアプリケーションをユーザーに紹介することもできます。

オンボーディングモーダルのスライドの例



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オンボーディングモーダルの作成

独自のオンボーディングモーダルを作成して、ユーザーに新しいエクスペリエンスやアプリケーションを紹介できます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > アダプションサービス > ガイダンスの作成.
2. オンボーディングモーダルを作成するには、次の手順を実行します。

   a. フォームのフィールドに入力します。

   ガイダンスフォーム

フィールド	説明
順序	ガイダンスが表示される順序。最も小さい番号が最初に表示され、次の時系列番号が続きます。
[Name (名前)]	オンボーディングエクスペリエンスの名前。
タイプ	UI に表示されるガイダンスのタイプ。[モーダル] を選択します。
ロール	このガイダンスのロール。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーション。
ステータス	ガイダンスのステータス。
[Active (アクティブ)]	ガイダンスを有効または無効にするかを選択します。

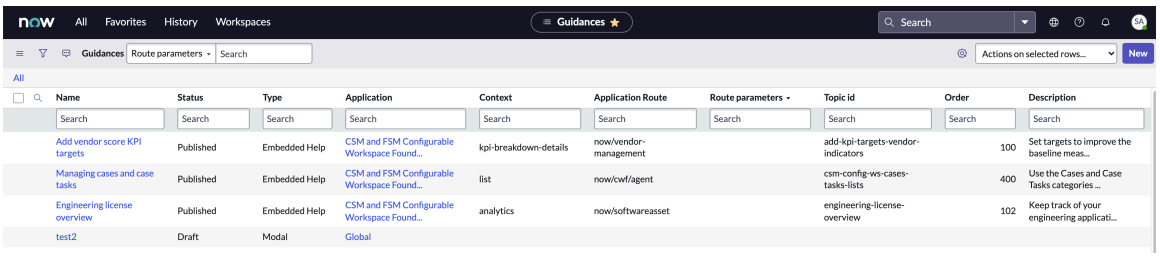
   b. [**Submit** (送信)] を選択します。

3. 作成されたオンボーディングモーダルを起動するには、次の手順を実行します。
   a. UIB でクライアントスクリプトを作成します。
   b. コードスニペットの下に、 `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId:"ID"});` と入力します。
   c. ID を、開くモーダルガイダンスのsys_idに置き換えます。
   d. ページを保存します。
   e. UIB ページの左側のパネルで [本文] を選択します。
   f. 右側のパネルで、[イベント] タブを選択します。
   g. [ディスパッチされたイベント **(Dispatched Events)]** で、[追加] を選択します。
   h. イベント名に `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` を追加し、ラベルに名前を付けます。
   i. [**Save** (保存)] をクリックする。
4. 埋め込みヘルプガイダンスステップを作成するには、次の手順を実行します。

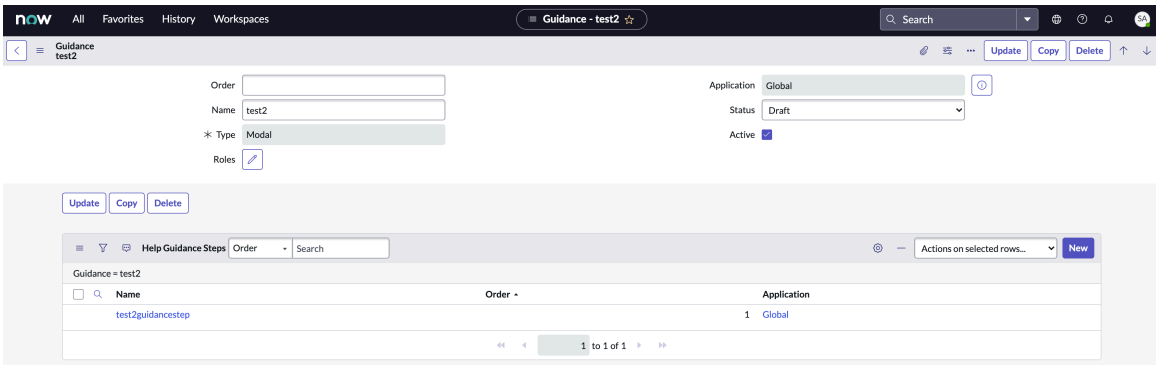
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. [ガイダンス] リストからガイダンスを選択します。



b. [ヘルプガイダンスステップ] 関連リストで、[新規] を選択します。



c. フォームのフィールドに入力します。

ヘルプガイダンスステップフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	ガイダンスの名前。
レイアウト	ガイダンスの選択されたレイアウト。 ▪ ビデオ ▪ イメージ ▪ テキスト ▪ 質問 ▪ 画像とテキスト ▪ 画像と質問
順序	ガイダンスが表示される順序。最も小さい番号が最初に表示され、次の時系列番号が続きます。
アクションラベル	ユーザーがガイダンスモーダルを移動できるようにするボタンラベル。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。このガイダンスはグローバルスコープに適用されます。

自動翻訳

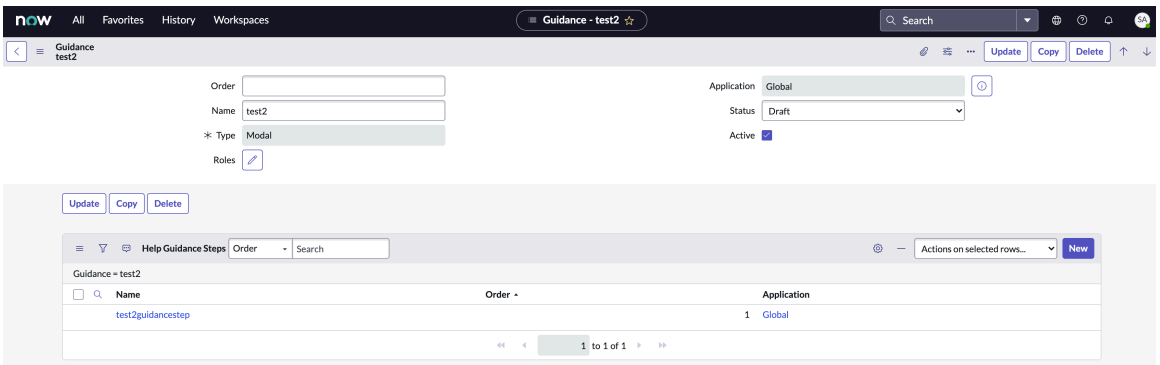
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ガイダンス	このヘルプガイダンスステップが適用されるガイダンス。

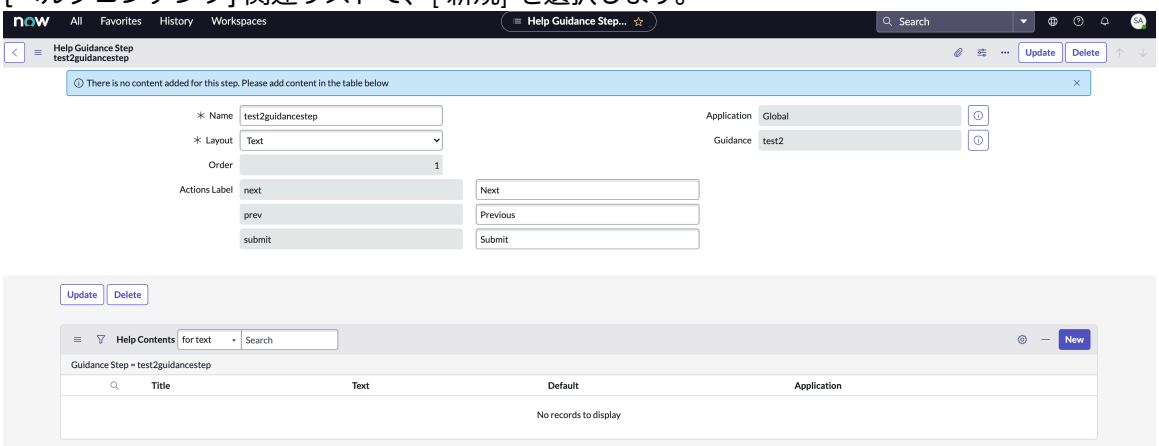
d. [**Submit** (送信)] を選択します。

5. ヘルプガイダンスステップのヘルプコンテンツを作成するには、次の手順を実行します。

a. 関連リストでヘルプガイダンスステップを選択します。



b. [ヘルプコンテンツ] 関連リストで、[新規] を選択します。



c. 注: フォームフィールドは、ガイダンスのタイプごとに異なります。ガイダンスについては、正しいフォームを参照してください。

テキストフォームのフィールドに入力します。

[ヘルプコンテンツテキスト] フォーム

フィールド	説明
Title (役職)	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ガイダンスステップ	このヘルプコンテンツが関連付けられているヘルプガイダンスステップ。たとえば、[はじめに/ようこそ]、[すべてのメニュー]、[履歴] などです。
デフォルト	ガイダンスステップのデフォルトのヘルプコンテンツ。
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	ヘルプコンテンツのカスタム HTML。
テキスト	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるテキスト。

d. [**Submit** (送信)] を選択します。

e. ビデオフォームのフィールドに入力します。

ヘルプコンテンツビデオフォーム

フィールド	説明
Title (役職)	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
ビデオリンク	表示するビデオのリンク。 **注:** YouTube と Vimeo のみがサポートされています。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
ガイダンスステップ	このヘルプコンテンツが関連付けられているヘルプガイダンスステップ。たとえば、[はじめに/ようこそ]、[すべてのメニュー]、[履歴] などです。
デフォルト	ガイダンスステップのデフォルトのヘルプコンテンツ。
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	ヘルプコンテンツのカスタム HTML。
代替テキスト	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示される代替テキスト。

f. [**Submit** (送信)] を選択します。

g. 画像フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ヘルプコンテンツの画像フォーム

フィールド	説明
Title (役職)	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
イメージ	ガイダンスに表示するために選択された画像。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
ガイダンスステップ	このヘルプコンテンツが関連付けられているヘルプガイダンスステップ。たとえば、[はじめに/ようこそ]、[すべてのメニュー]、[履歴] などです。
デフォルト	ガイダンスステップのデフォルトのヘルプコンテンツ。
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	ヘルプコンテンツのカスタム HTML。
画像リンクを提供	ガイダンスに画像リンクが表示されます。
代替テキスト	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示される代替テキスト。

h. [**Submit** (送信)] を選択します。

i. 質問フォームのフィールドに入力します。

ヘルプコンテンツの質問フォーム

フィールド	説明
Title (役職)	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
ガイダンスステップ	このヘルプコンテンツが関連付けられているヘルプガイダンスステップ。たとえば、[はじめに/ようこそ]、[すべてのメニュー]、[履歴] などです。
デフォルト	ガイダンスステップのデフォルトのヘルプコンテンツ。
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	ヘルプコンテンツのカスタム HTML。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

j. [**Submit** (送信)] を選択します。

k. [ヘルプの質問] 関連フィールドで [新規] を選択します。

ヘルプの質問フォーム

フィールド	説明
質問	ガイダンスに追加する質問の内容。
順序	ガイダンスでの質問の順序。
バリアント	質問のバリアント。 ▪ ラジオは、回答が 1 つしかない質問に対して選択されます。 ▪ 回答が複数ある質問の場合は、チェックボックスがオンになります。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
ヘルプコンテンツ	質問が作成されるヘルプコンテンツ。
必須	選択すると、質問は必須になります。

l. [ヘルプの回答] 関連フィールドで [新規] を選択して、回答を作成します。

ヘルプの回答フォーム

フィールド	説明
ラベル	回答のラベル。
Value (値)	回答の値。
順序	回答の順序。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーションスコープ。
質問	回答が作成される質問。

m. [**Submit** (送信)] を選択します。

6. オンボーディングエクスペリエンスをビルドする追加のガイダンスを作成します。
7. オンボーディングガイダンスの作成が完了したら、ガイダンスフォームでガイダンスのステータスが [公開済み] に設定されていることを確認します。
8. [ガイダンス] フォームで、[更新] を選択します。

オンボーディングモーダルを起動

インスタンスで作成したオンボーディングモーダルを起動します。

始める前に

必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 作成されたオンボーディングモーダルを起動するには、次の手順を実行します。
2. UIB でクライアントスクリプトを作成します。
3. コードスニペットの下に、 `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId:"ID"});`
4. この ID を、開くモーダルガイダンスのsys_IDに置き換えます。
5. ページを保存します。
6. UIB ページの左側のパネルで [本文] を選択します。
7. 右側のパネルで、[イベント] タブを選択します。
8. [ディスパッチされたイベント **(Dispatched Events)]** で、[追加] を選択します。
9. イベント名に `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` を追加し、ラベルに名前を付けます。
10. [**Save** (保存)] をクリックする。

デフォルトのオンボーディングモーダルを編集

デフォルトのオンボーディングモーダルを編集して、ユーザーのコンテンツをカスタマイズします。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > アダプションサービス > すべてのガイダンス.
2. [ガイダンス] リストで、[オンボーディング] を選択します。
3. [ガイダンス] 関連リストで、編集するオンボーディングスライドに対応するガイダンスリストエントリを選択します。
   リストエントリには、[はじめに/ようこそ]、[固定]、[すべて] メニュー、[お気に入り] メニュー、[履歴]、および [アプリケーションピル] が含まれます。
4. フォームで、フィールドを編集します。

ヘルプガイダンスステップ

フィールド	説明
[Name (名前)]	ガイダンスの名前。
レイアウト	ガイダンスの選択されたレイアウト。
順序	ガイダンスが表示される順序。最も小さい番号が最初に表示され、次の時系列番号が続きます。
アクションラベル	ユーザーがガイダンスモーダルを移動できるようにするボタンラベル。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーション。
ガイダンス	このヘルプガイダンスステップが適用されるガイダンス。

5. [ヘルプコンテンツ] 関連リストで、ガイダンスに関連付けられたリストエントリを選択します。
   たとえば、[History] ガイダンスでは **[Jump between things with easy**] と [All **you-need is right here**] メニューガイダンスでは [All you-need] があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. フォームで、フィールドを編集します。

[ヘルプコンテンツ] フォーム

フィールド	説明
Title (役職)	ヘルプコンテンツのタイトル。
サブタイトル	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるサブタイトル。
タイプ	選択されているガイダンスのタイプ。
アプリケーション	ガイダンスのアプリケーション。
ガイダンスステップ	このヘルプコンテンツが関連付けられているヘルプガイダンスステップ。たとえば、[はじめに/ようこそ]、[すべてのメニュー]、[履歴] などです。
デフォルト	ヘルプコンテンツがデフォルトとして選択されています。
フッター	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるフッター。
カスタム HTML を提供	ヘルプコンテンツにカスタム HTML を入力する場合に選択します。
テキスト	UI のヘルプコンテンツのモーダルに表示されるテキスト。

7. [**Update** (更新)] を選択します。

ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップを使用して、ガイド付きセットアップモジュールを提供する製品またはアプリケーションの初期構成を段階的に実行します。ガイド付きセットアップは、製品のロールアウトを計画し、本番稼働するための基本構成を実行するのに役立ちます。

注: ガイド付きセットアップ プレーヤーはプレイブックでサポートされています。

ガイド付きセットアップ 構成アクティビティをカテゴリ別に整理します。各カテゴリには、計画ガイダンス、セットアップ前の手順、役立つヘルプコンテンツへのリンクなどの情報が表示されます。カテゴリでは、構成を実行するインスタンス内のページへの一連のリンクも提供しています。

ガイド付きセットアッププロセスでは、完了したタスクが追跡されるため、タスクを中断しても、その時点から再開することができます。

での複数実行のサポート ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップビルダーとプレーヤーは、タスクの複数の実行または実行をサポートしていることに注意することが重要です。単一と複数の 2 つの実行タイプを切り替えることができます。構成ページで複数の実行を選択すると、実行作成ページをスキップして、実行ごとにデフォルト構成をロードできます。

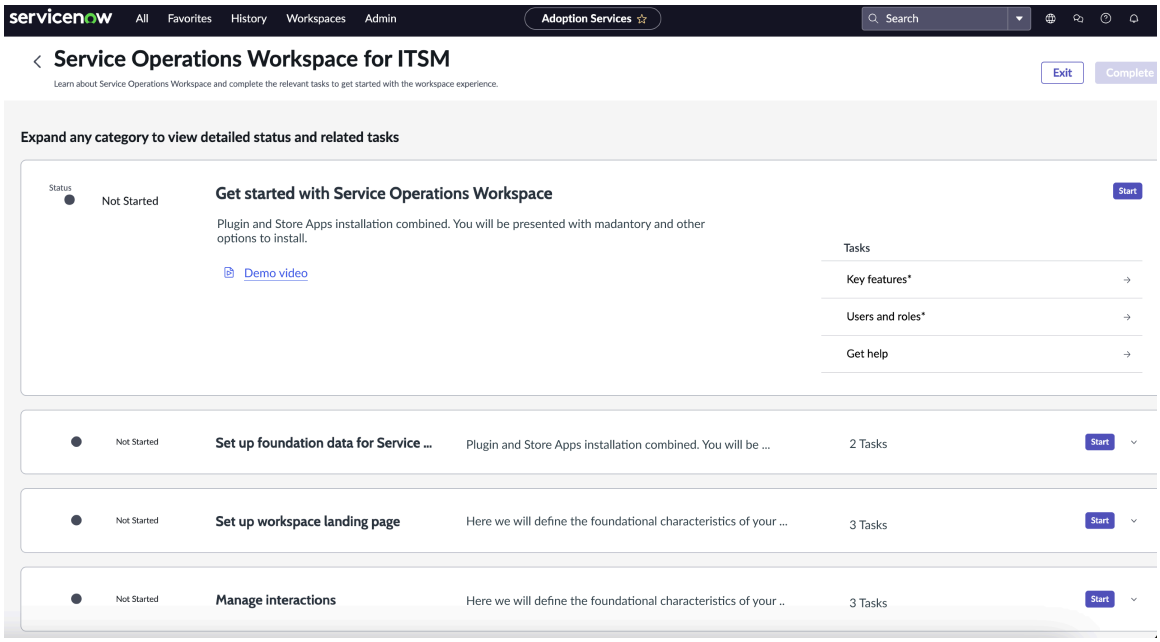
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップホームページ

ガイド付きセットアップホームページには、ガイド付きセットアップの構成タイプの概要が含まれています。ガイド付きセットアップタイプを選択して続行すると、ガイド付きセットアップ手順を開始して構成を開始できます。

ガイド付きセットアップ [カテゴリ] ページ



カテゴリページには、カテゴリと関連タスクの概要と説明が含まれています。ドロップダウン矢印をクリックしてカテゴリに関する情報を表示するか、[開始] ボタンをクリックして ガイド付きセットアップ ステップを開いて構成を開始できます。

1. 完了インジケーター

   完了インジケーターには、 ガイド付きセットアップ ステップのすべての進行状況が一目でわかります。各円は、カテゴリとそのステータスを表します。

   - 空の円:カテゴリが開始されていません。
   - ロック記号:機能はアクティブ化されていません。セットアップタスクを確認することはできますが、実行することはできません。
   - 紫丸:カテゴリは完了です。

2. カテゴリタスク完了ステータス

   カテゴリごとに、タスクの作業を開始または続行したり、完了したタスクのステータスを編集したりできます。

3. カテゴリ情報

   カテゴリの名前と説明が表示されます。説明には、詳細な計画情報と、構成に役立つ追加コンテンツへのリンクが含まれています。

4. タスク

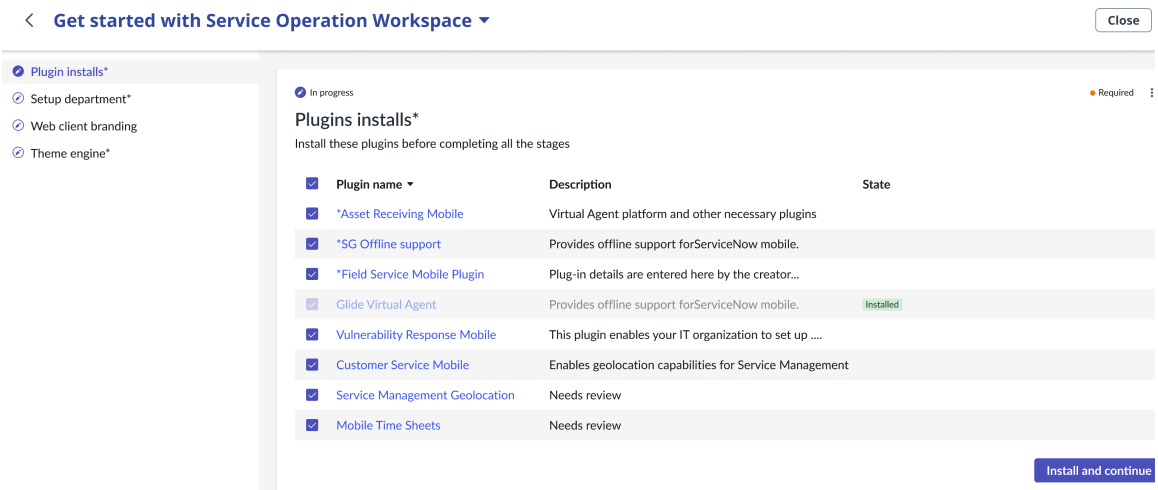
   各アクティビティのタスクと完了ステータスを一覧表示します。タスクをクリックすると、そのカテゴリのタスクに移動します。

   タスクリストの上にあるフィルターを使用して、必要に応じて完了したタスクまたは未完了のタスクのみを表示します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップ タスクページ



タスクを実行するには、リストされているいずれかのタスクをクリックし、[完了したら 完了 としてマーク] を選択します。

その他のアクションには、次のものがあります。

- <カテゴリ>:カテゴリのドロップダウンをクリックすると、すべてのカテゴリのリストが表示されます。
- メモを追加:タスクをアサインするときに、終了するまでにどれだけ進んだかを示すなど、メモを追加します。メモは、作業を継続する別のアドミニストレーターに役立ちます。
- 完了としてマーク: ガイド付きセットアップでタスクを完了としてマークするには、これをクリックします。

  注: 次のタスクに進むために、タスクを完了としてマークすることが必要な場合があります。

- [UI ビルダーテンプレート] セクションのガイド付きセットアップタスクテンプレートにアクセスして、UI ページを作成することもできます。
- 埋め込みヘルプ タスクの詳細を確認します。

その他の ガイド付きセットアップ 機能

ロックアイコン

アクティビティ、タスク、またはサブタスクに対して表示される場合は、そのアイテムにアクセスできません。場合によっては、プラグインをアクティブ化するか、前提条件タスクを完了してロックを解除する必要があります。

アクション ボタン

ガイド付きセットアップタスクを開始すると、[はじめに] オプションが [続行] に変わります。その他のアクションボタンが変更され、完了したタスクを続行するか編集するかを確認するプロンプトが表示されます。

ガイド付きセットアップ を作成

ユーザーが製品のロールアウトを計画し、本番稼働するための基本構成を実行するのを支援する ガイド付きセットアップ を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_help_setup_admin または sn_help_setup_player

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きセットアップビルダーは、プロセスオートメーションデザイナーでサポートされています。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > アダプションサービス > **Guided Setup**.
2. [**Build your guided setups**] タブを選択します。
3. **[Create new** (新規作成)] を選択します。
4. [開始する] を選択します。
5. フォームに入力します。

ガイド付きセットアップフォームの紹介

フィールド	定義
[Name (名前)]	ガイド付きセットアップの名前。
説明	このガイド付きセットアップの目的を説明します。
ユーザーロール	ガイド付きセットアップにアクセスするために必要なロール。

6. **[Continue** (続行)] を選択します。
7. ガイド付きセットアップにステージを追加するには、[ボードビュー] を選択し、次の操作を行います。

   a. [ステージの追加] を選択します。

   b. フォームに入力します。
      - ラベル
      - 説明
      - Start rule (開始ルール)
        - プロセスの開始時期
        - 特定のステージの後

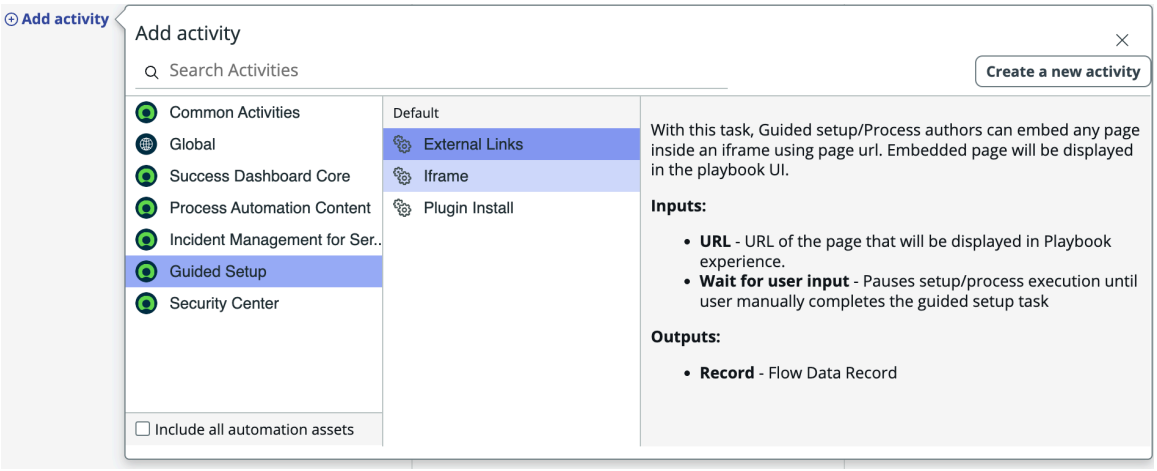
   c. [**Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。

   d. ステージを作成したら、[アクティビティの追加] を選択します。

   e. [ガイド付きセットアップ] を選択し、次のいずれかのアクティビティを選択します。
      - 外部リンク:プレイブック UI にドキュメントやビデオなどの外部リンクのリストを表示します。
      - iframe:ページ URL を使用して、iframe 内に任意のページを埋め込みます。
      - プラグインのインストール:指定されたプラグインクエリからプラグインのリストをインストールします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



f. フォームに入力します。

g. [詳細] タブで、次のように入力します。

- ラベル
- 説明
- 開始ルール
- [他のオプションを表示] を選択します。
  - プレイブックの表示順序
  - Start with delay (遅延から開始)
  - 実行条件
  - Restart rules (再起動ルール)

h. [自動化] タブで、次のように入力します。

- Iframe アクティビティの場合:URL を追加
- 外部リンクアクティビティの場合:外部リンクを追加
- プラグインインストールアクティビティの場合:プラグインの追加クエリ
- [他のオプションを表示] を選択します。
  - Assigned to (アサイン先)
  - アサイン先グループ
  - ユーザー入力待ち

i. オプション: [UI レイアウト] タブで、次のように入力します。

- [他のオプションを表示] を選択します。
- associated_table
- associated_record
- experience_status_table
- experience_status_record
- title
- 説明
- アイコン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- footer
- tagline

j. [**Save and close** (保存して閉じる)] を選択します。

k. [アクティブ化] を選択し、ステージの構成が完了したら [確定] を選択します。

l. チェックボックスをオンにして 続行します。

m. オプションのセットアップ前チェックリストを作成し、[確定] を選択します。
例：

- ヘッダーの画像
- 会社の説明のコンテンツ
- 会社のロゴ

8. ステージまたはアクティビティを削除するには、次の手順を実行します。

a. ステージを削除するには、ステージで [その他のアクション] を選択します。

- ステージを構成
- 次の前にステージを追加
- 後でステージを追加
- ステージを削除

b. アクティビティを削除するには、アクティビティの [その他のアクション] を選択します。

- アクティビティを構成
- フローデザイナーでサブフローを構成
- 移動アクティビティ
- アクティビティを削除

ドメインセパレーションと ガイド付きセットアップ

ガイド付きセットアップ ではドメインセパレーションはサポートされていません。 ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル: サポートなし

- ドメインフィールドがデータテーブル に存在している可能性がありますが、データを管理するロジックがありません。
- このレベルでは、ドメイン分割は考慮されません。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

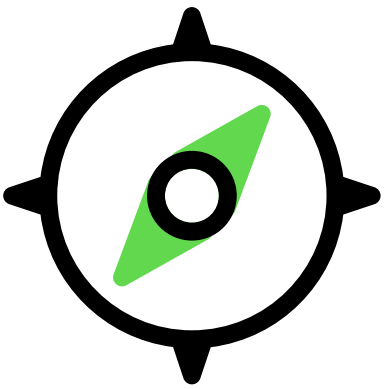
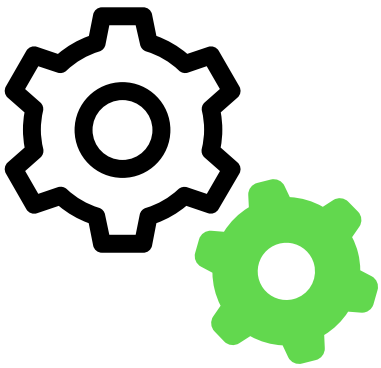
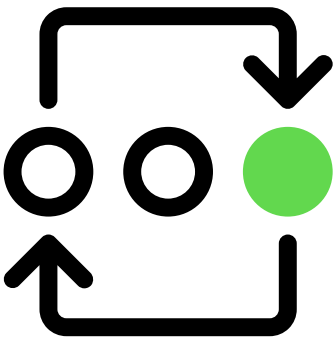
ガイド付きツアー

ガイド付きツアー　ブラウザーでオンラインタスクを完了するためのインタラクティブな手順を提供することで、ServiceNow ユーザーインターフェイス (UI) でユーザーをトレーニングしてオンボーディングします。ユーザーが読んで確認するだけのステップを作成することも、アプリケーションを直接操作できるインタラクティブなエクスペリエンスを提供することもできます。

サンプルのガイド付きツアーとガイド付きツアーの作成手順。

ユーザーがServiceNowでタスクを実行する方法を学習するのに役立つガイド付きツアー　の作成方法については、この 5 分間のビデオをご覧ください。

始めましょう

探索	構成	使用中
		
ガイド付きツアーの機能について説明します。	ガイド付きツアーを構成します。	ガイド付きツアーの使用。

ワークアラウンド

- 既知のエラーポータルで既知のエラー記事を検索する
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ガイド付きツアー　の詳細

タスクの実行方法をユーザーに示すための ガイド付きツアー　機能について説明します。

ガイド付きツアー　の紹介

ガイド付きツアー　は、ServiceNow ユーザーインターフェイス (UI) 内でのユーザーのトレーニングやオンボーディングに役立ちます。各ツアーには、ユーザーがブラウザウィンドウ内でオンラインタスクを完了するのに役立つ一連のインタラクティブな手順が含まれています。アドミニストレーターは、 ServiceNow アプリケーション、サービスポータル、およびカスタムアプリケーションのツアーを作成できます。たとえば、インシデントの作成や変更要求のレビューなど、特定のポリシーとプロセスのトレーニングモデルを示すツアーを作成できます。

ガイド付きツアー　複数のページにまたがる可能性がある一連の手順を使用します。ユーザーが確認する純粋に情報提供の手順を作成できます。このステップによって、 ServiceNow インスタンスが変更されることはありません。または、ユーザーが手元のアプリケーションをクリックしてアクティブ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

に操作するインタラクティブなエクスペリエンスをユーザーに提供することもできます。たとえば、「インシデントの概要」ツアーでは、単に [インシデント] テーブルの主な機能を表示するだけですが、「最初のインシデントを作成」ツアーでは、実際に実際のインシデントを作成し、その結果、新しいレコードが [インシデント] リストに追加されます。

重要: ガイド付きツアー　は、構成可能なワークスペースや、ネクストエクスペリエンス UI フレームワークを使用して UI ビルダーで構成されたページなどのネクストエクスペリエンスページでサポートされています。ネクストエクスペリエンスサポートを有効にするには、`com.snc.guided_tours.standard_ui.enable` システムプロパティを構成し、**True** に設定します。構成可能ワークスペースのガイド付きツアーの詳細については、「構成可能なワークスペースのガイド付きツアー」を参照してください。次のシナリオは、 ネクストエクスペリエンス を有効にしても引き続きサポートされます。

- クラシック環境 (リストとフォームを含む) での新規または既存の ガイド付きツアー　の作成と実行
- サービスポータルの新規または既存の ガイド付きツアー　の作成と実行
- 統一ナビゲーションメニュー ([すべて] メニューや [お気に入り] メニューなど) の新しい ガイド付きツアー　を作成します。

「Next Experience」を参照してください。ガイド付きツアーデザイナーはコア UIでのみ使用できます。デザイナーは UI15 と互換性がありません。コア UIプラグインをアクティブ化する方法については、「コア UI のアクティブ化」を参照してください。

パフォーマンスアナリティクスなどの特定のアプリケーションの基本システムには、いくつかの ガイド付きツアー　が用意されています。アドミニストレーターは、既存のツアーを編集したり、ツアーを作成したりすることができます。ツアーに 1 つ以上のロールをアサインして、アクセスを制御することもできます。

ガイド付きツアー　機能では、ガイド付きツアー (com.glide.guided_tours) とガイド付きツアーデザイナー (com.glide.sn_tourbuilder) の 2 つのプラグインを使用します。

ガイド付きツアー　への移動

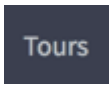
ガイド付きツアー　は、標準、サービスポータル、カスタム、ワークスペースの 4 種類の UI で実行されます。ツアーは、次のように各ツアータイプに基づいてアクセスしたときに異なる方法で起動します。

標準フォームとリスト UI:

ユーザーは、ガイド付きツアーがあるページに移動して、ガイド付きツアーにアクセスします。ツアーのターゲットとなるロールが 1 つ以上ある場合は、[ ] アイコンをクリックして GTD パネルを開き、[ツアーに参加] を表示できます。1 つのページでユーザーが複数のツアーを利用できる場合は、[ツアーを選択] 選択リストが表示され、ユーザーは起動するツアーを選択できます。

カスタム **UI** ページ/アプリケーションのツアーにも同じ方法でアクセスできます。これは、ナビゲーターで開かれたカスタムページにのみ適用されます。ユーザーがナビゲーターなしでカスタム UI ページを開いた場合、ツアーは表示されません。

サービスポータル UI:

ユーザーは、ガイド付きツアーがあるページに移動して、ガイド付きツアーにアクセスします。ガイド付きツアーがある サービスポータル ページにユーザーがアクセスした場合、GTD パネルは表示されません。代わりに、[

)] メニューアイテムが、ツアーが利用可能であることを示すバナーに表示されます。サービスポータルのペー

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ジでガイド付きツアーが利用可能な場合は、[ツアー] メニューの右側に色インジケーターが表示されます。ユーザーが [ツアー] をクリックすると、ページで利用可能なすべてのツアーが表示されます。

ページに サービスポータル ヘッダーメニューがない場合、ユーザーは [ツアー] メニュー項目にアクセスできません。この場合、ユーザーは自動起動からのみツアーにアクセスできます。「ガイド付きツアーの自動起動の設定」を参照してください。

ツアーに少なくとも 1 つのロールを追加すると、対象者はそのロールを持つユーザーに制限されます。ガイド付きツアーの詳細については、「ガイド付きツアーサービスポータルアクティブ化」を参照してください。

ワークスペース

ユーザーは、ガイド付きツアーがあるページに移動して、ガイド付きツアーにアクセスします。ユーザーがガイド付きツアーを含む ワークスペース ページにアクセスすると、「 」アイコンをクリックすると、GTD パネルが開き、「 ツアーに参加」ボタンが表示されます。1 つのページでユーザーが複数のツアーを利用できる場合は、[ツアーを選択] 選択リストが表示され、ユーザーは起動するツアーを選択できます。

ガイド付きツアー　でのサポート

注: 標準 UI と同じシステムプロパティを使用して、 ガイド付きツアー　を有効または無効にします。

ガイド付きツアーデザイナー (GTD) は、リスト、フォーム、それらが参照する要素など、標準プラットフォームの UI 領域とそのコンテンツのほとんどをサポートしています。また、カスタム UI 要素を含む サービスポータル ページもサポートしています。

ガイド付きツアーデザイナー はデフォルトで提供される標準機能で、あらゆる事業部門に ガイド付きツアー　されています。ロール `guided_tour_admin` を持つユーザーは、 ガイド付きツアーデザイナー にアクセスできます。

GTD は現在、次の領域をサポートしていません。

標準フォームとリスト UI:

- Flow Designer (フローデザイナー)
- エージェントワークスペース
- ポップアップウィンドウ
- GTD スライドパネルのコネクトチャットと埋め込みヘルプ
- Select2 要素
- SVG 要素
- カスタムタグ
- コンテキスト検索などのカスタム UI 要素を含む標準 UI ページ。

サービスポータル：

- IFRAME を含むサービスポータルページ
- IFRAME も含むサービスポータルブランディングエディター
- Select2 要素
- SVG 要素

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カスタムタグ
- Seismic コンポーネント (シャドウ DOM)。例:sn-search-combobox:AI 検索ボックス、sn-search-results-container:AI 検索結果。

ワークスペース

- 次のアプリシェルエクスペリエンスのみがサポートされています。
  - ブレッドクラムアプリシェル
  - ACE 統一ナビゲーションアプリシェル
  - ワークスペースアプリシェル
  - カスタムアプリシェル
- 空のアプリシェルのエクスペリエンスはサポートされていません。
- カスタムアプリシェルで開始して Polaris アプリシェルに移動するツアーはサポートされていません。
- UI16 でワークスペースにツアーを作成することはお勧めしません
- バリアント
- ワークスペースの iframe 内のコールアウト
- ガイド付きツアー　標準UIまたはワークスペースから開始し サービスポータルに移動します
- ガイド付きツアー　はページ内でのみサポートされています。リンクが新しいタブで開くとツアーは続行されません

  注: アドミンは、新しいタブで開くことができる要素の吹き出しに適切なアクションを追加する必要があります。

- ガイド付きツアー　はモバイルビューではサポートされていません
- ビジュアル化コンポーネントまたは PAR ウィジェット内の要素のコールアウト

技術的な制限

- ページ効果 ガイド付きツアー　をスクロールすることによって DOM にロードされる要素。フォームが存在する場合は、アドミニストレーターがさらにスクロールするようにユーザーに通知する必要があります。
- ツアーの作成中に選択可能な要素にクリックアクションがない場合は、親要素に吹き出しを配置します。

ガイド付きツアー　のワークフロー

ガイド付きツアー　は、作成するツアーの構成要素として機能する次のコンポーネントで構成されています。

ガイド付きツアー　コンポーネント

コンポーネント	説明
イントロダクション	ユーザーに導入メッセージを表示します。
ステップ	順序を暗示するガイド付きツアーの個別のコンポーネント。ステップは、定義、指示、またはその両方を提供できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

ガイド付きツアー　コンポーネント (続く)

コンポーネント	説明
吹き出し	ツアーの現在のステップに関する定義と指示を表示します。吹き出しには、次のステップに進む指示が含まれています。これは、命令が記述する要素を指します。
要素	ツアーが指すオブジェクト (データベース内のレコード、ページ上のウィジェットなど)。ツアーが要素にリンクできるように、要素には書式設定が必要です。
トリガー	ツアーを次のステップに移動します。トリガーには、Enter キーの押下、UI 要素のクリックまたは右クリック、吹き出しの [次へ] ボタンのクリックなどがあります。
結び	ガイド付きツアーの最後に、ユーザーに終結メッセージを表示します。

ガイド付きツアーでは、ツアーをインスタンスに入力する前に慎重に計画する必要があります。ガイド付きツアーを作成するときに、概要を作成し、ガイドとなる仮定を含めることができます。各ステップ、吹き出し、トリガーをリストします。

サンプルガイド付きツアーの概要:休暇委任者の設定

ステップ	吹き出し	トリガー
このツアーでは、ユーザーが次の場所に移動したことを前提としています ユーザー管理 **(User Administration)** > 代理人. UI ページは `sys_user_delegate_list.do` です。		
[委任] フォームを開いて、新しいレコードを入力します。	• [代理人] リストビューの [新規] ボタンをポイントします。 • テキスト: [新規] をクリックして、休暇中に通知を受け取る代理人を設定します。	要素 [新規] ボタンをクリックします
[ユーザー] フィールドについて説明します。	• [ユーザー] フィールドを指します。 • テキスト:名前は、デフォルトで、別のユーザーに委任するユーザーとして表示されます。他のユーザーの代理人を設定する場合は、別のユーザーを選択できます。	[次へ] ボタン
代理人を選択	• [委任] フィールドを指します。 • テキスト:委任先を指定します。ユーザーの名前を入力し、表示されたら選択します。	[次へ] ボタン
開始日を設定	• [開始] フィールドを指します。 • テキスト:通知の転送を開始する日時を入力します。続行するには、フィールド以外の場所をクリックします。	値を変更: 開始 フィールド
終了日を設定	• [終了] フィールドを指します。 • テキスト:通知の転送を停止する日時を選択します。続行するには、フィールド以外の場所をクリックします。	[値の変更: 終了] フィールド

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルガイド付きツアーの概要:休暇委任者の設定 (続く)

ステップ	吹き出し	トリガー
委任オプションの説明	• [ミーティング招待] フィールドの下から上をポイントします。 • テキスト:これらの通知を代理人に転送しない場合は、これらのフィールドのいずれかをクリアできます。	[次へ] ボタン
委任レコードを送信する	• [送信] ボタンを指す • テキスト:[送信] をクリックして代理人を追加します。	要素 [送信] ボタンをクリックします。

ガイド付きツアーダッシュボード

ガイド付きツアーの概要ダッシュボードには、ガイド付きツアーの使用状況に関する統計情報が表示されます。

ガイド付きツアーダッシュボードにアクセスするには、次に移動します: ガイド付きツアーデザイナー > ガイド付きツアーの概要. ダッシュボードには次の 2 つのタブがあります。

- ユーザーエンゲージメント:ガイド付きツアーをアクティブに操作しているユーザーの数と経時的な傾向を示します。
- ツアー統計情報:ユーザーエンゲージメントの傾向とパターンが表示されるため、ツアーの完了とツアーの失敗を分析し、より成功するツアーをビルドできます。

レポートを表示するには、ガイド付きツアーのタイプ (プラットフォーム、サービスポータル、カスタム) とインスタンスに存在するガイド付きツアーに基づいて、インタラクティブフィルターのオプションを選択します。[ユーザーエンゲージメント] タブと [ツアー統計情報] タブに表示される統計情報は、インタラクティブフィルターで選択したオプションに基づいて変わります。

ユーザーエンゲージメント

[ユーザーエンゲージメント] タブには、次のウィジェットが表示されます。

[ユーザーエンゲージメント] タブのウィジェット

ウィジェット	説明
ツアービュー	ガイド付きツアーの 1 日あたりのユーザービュー数。
完了したツアー	ユーザーが完了した 1 日あたりのツアーの数。
一意のユーザービュー	ガイド付きツアーを表示する 1 日あたりの個々のユーザー数。
一意のユーザーの完了	ガイド付きツアーを完了した個々のユーザーの数 (1 日あたり)
日次エンゲージメント	一定期間における 1 日あたりのガイド付きツアーに対するユーザーエンゲージメントの傾向とパターン。このグラフをPNGまたはJPEG形式で保存するには、グラフにカーソルを合わせ、コンテキストメニューから関連する形式を選択します。

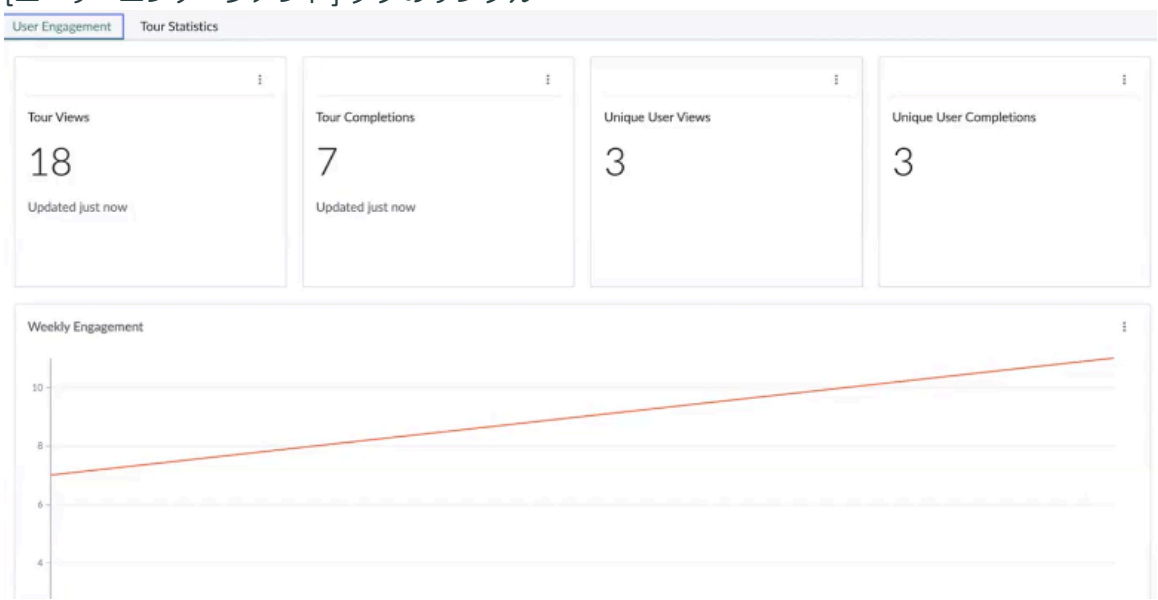
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ユーザーエンゲージメント] タブのウィジェット (続く)

ウィジェット	説明
予約がないユーザー	一定期間にガイド付きツアーの自動起動機能を無効にしたユーザーの数 (1 日あたり)。アプリケーションの使用中にガイド付きツアーを見ることに興味がない視聴者の数を確認できます。このグラフをPNGまたはJPEG形式で保存するには、グラフにカーソルを合わせ、コンテキストメニューから関連する形式を選択します。

[ユーザーエンゲージメント] タブのサンプル



ツアー統計情報

[ツアー統計情報] タブには、コンテキスト別にソートされたツアーのリストが表示されます。このタブには次のウィジェットがあります。

[ツアー統計情報] タブのウィジェット

列	説明
ツアービュー	一定期間に放棄、完了、却下、および失敗したツアービューの数。棒グラフの関連する色をクリックすると、詳細が表示されます。
ツアー完了	ガイド付きツアータイプとガイド付きツアーで一定期間に完了したツアーの数。棒グラフの関連する色をクリックすると、詳細が表示されます。
ツアーの失敗	一定期間にガイド付きツアータイプおよびガイド付きツアーで失敗したツアーの数。棒グラフの関連する色をクリックすると、詳細が表示されます。
上位 10 件のツアー完了	完了したツアーの数 (ツアー名別)。
ツアー失敗上位 10 件	ツアー名別の失敗したツアーの数。

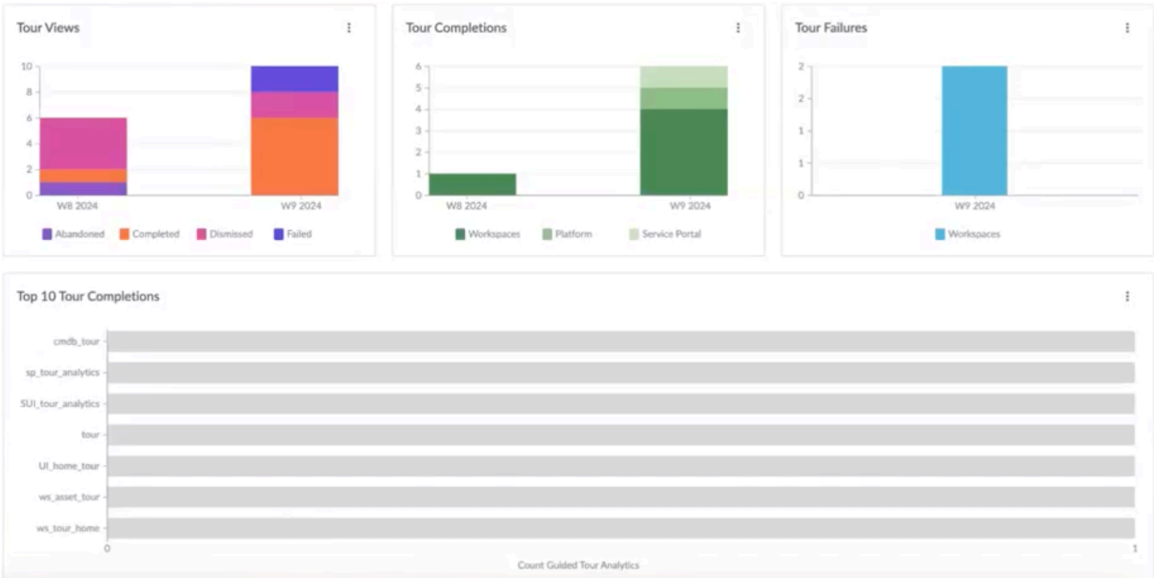
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

[ツアー統計情報] タブのウィジェット (続く)

列	説明
ツアー却下上位 10 件	ツアー名別の却下されたツアーの数。

[サンプルツアー統計情報] タブ

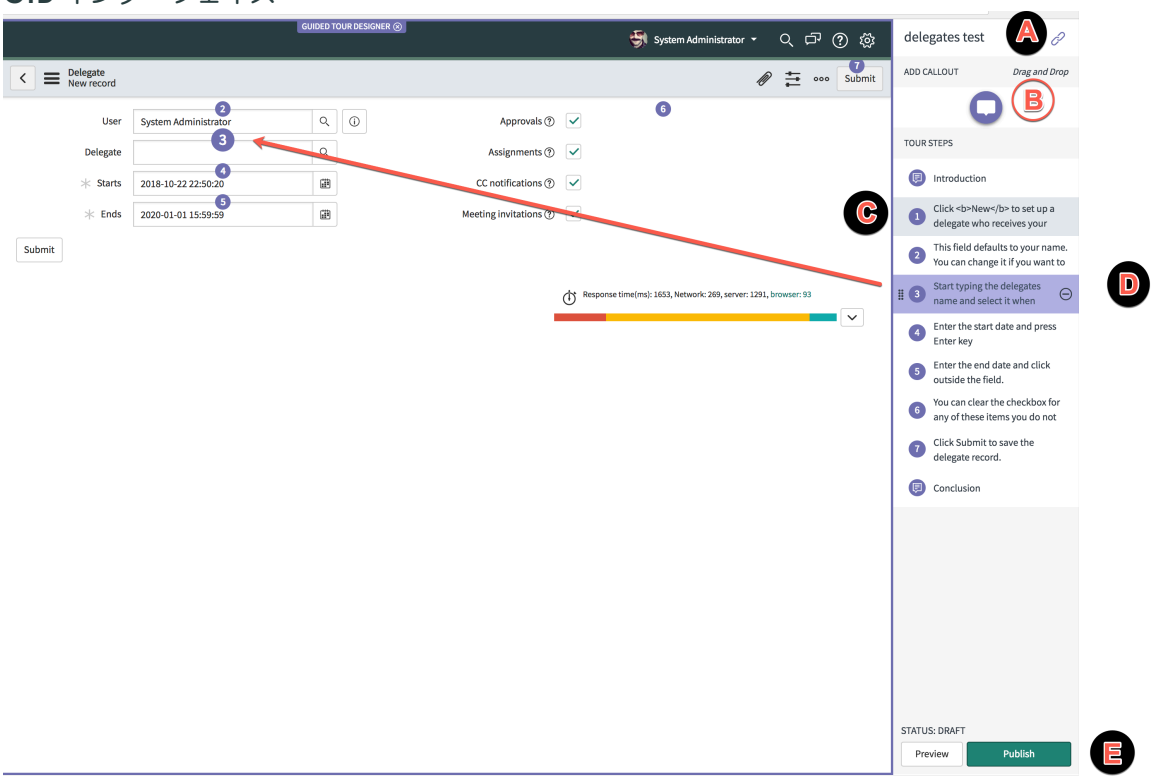


ガイド付きツアーデザイナーのインターフェイス

ガイド付きツアーデザイナー (GTD) は、ガイド付きツアーを簡単に作成するための方法です。吹き出しを要素にドラッグし、ステップの指示とトリガーをワンステップで入力できます。ステップをビルドするときにテストし、必要に応じて変更できます。

GTD には次の機能があります。

GTD インターフェイス



自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きツアーのアクション (A)

右上のアイコンは、ツアーへのリンクをコピーして、テスターなどの他のユーザーと共有できるようにするために使用されます。

吹き出し (B)

ツアーをビルドするときは、ページ要素の目的の位置に吹き出しをドラッグアンドドロップします。吹き出しポインターは、割り当て先の要素に接触する必要があります。

> **注:** ガイド付きツアーの吹き出しは、seismic で作成されたユーザーインターフェイス要素では機能しません。AI 検索機能は、Seismic テクノロジーを利用します。

ステップ (C)

ステップにカーソルを合わせると、現在のビューに表示されます。ステップが前のページに属している場合は、「 現在のビューに見つかりません 」というメッセージが表示されます。この例では、最初のステップは現在のビューに表示されません。このステップを変更するには、左上の戻る矢印をクリックして、ステップが表示されるリストビューを開きます。

> **注:** 1 つのステップにフィールドとの複数のインタラクションを配置しないでください。各ステップでは、1 つのフィールドまたは他のオブジェクトとのインタラクションを記述または提供する必要があります。

ステップインタラクション (D)

図のように、ステップをポイントすると、ページ内の対応する番号が拡大されます。ステップをクリックしてテキストを編集するか、トリガーを変更します。必要に応じて、別の位置にドラッグします。削除するには、(-) アイコンをクリックします。

間違った要素を指すなど、ステップで間違いを犯した場合は、ステップを削除する必要があります。次に、正しい情報を含む新しいステップを追加して、所定の位置にドラッグできます。

ツアーアクションボタン (E)

[終了]をクリックしてGTDを閉じます。ブラウザーのタブまたはウィンドウが閉じ、加えた変更は自動的に保存されます。

[再生] をクリックして、インスタンスと指定した UI ページを新しいブラウザータブまたはウィンドウで開き、手順を実行します。終了したら、タブまたはウィンドウを閉じて GTD に戻ります。

構成可能なワークスペースのガイド付きツアー

ガイド付きツアーは、ユーザーのオンボーディングとトレーニングのプロセスを支援する ServiceNow の機能です。プラットフォームの機能を理解して活用するのに役立つステップバイステップのチュートリアルとインタラクティブなチュートリアルを提供します。ガイド付きツアーは構成可能ワークスペースでサポートされており ワークスペースの機能の使用方法をユーザーに指示します。

構成可能なワークスペースでのガイド付きツアーの作成

構成可能ワークスペースでガイド付きツアーを作成するには、「 ガイド付きツアーの作成」を参照してください。

例:サービスオペレーションワークスペースを使用したインシデントの作成

以下は、ガイド付きツアーを使用して、ワークスペースでインシデントを作成する手順をユーザーに説明する方法の例です。この例では、ツアーの導入、吹き出し、吹き出しのステップ、および結びを示しています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ガイド付きツアーデザイナー > ツアーの作成.
2. 新しいガイド付きツアーフォームに入力します。

ガイドツアーフォーム

フィールド	説明
[Name (名前)]	ツアーの名前。この例では、[ワークスペースで新規インシデントツアーを作成 **(Create New Incident Tour on Workspace**)] です。
ツアータイプ	ツアーが作成されるエリア。この例では、 ワークスペースです。
開始ページ	ツアーが作成されるページ。この例では、[サービスオペレーションワークスペース:レコード] です。
テーブル	ガイダンスが必要なレコードのタイプ。この例では、 インシデントです。
Sys_id	**注:** ワークスペースでは -1_uid_1 や -1_uid_3 などの追加の ID が追加されるため、新しいインシデント URL をコピーして貼り付けるのではなく、この方法でツアーを設定することが重要です。これらの URL のいずれかを使用すると、新しいインシデントがその UID に一致する場合にのみツアーが機能します。また、{"url":"/now/sow/record/incident/-1"} のオプションを使用してステップがキャプチャされていることを確認することが重要です。これらの推奨事項から開始する場合は変更する必要はありませんが、uid が追加されたオプションを含むツアーステップがある場合は、JSON を {"url":"/now/sow/record/incident/-1"}と表示されます。 ガイダンスが必要なページのsys_id。この例では **-1** です。

3. [ツアーを作成] ボタンを選択します。
4. [ガイド付きツアーデザイナー] ウィンドウが開き、上記の手順で選択したページが表示されます。

既存のガイド付きツアーの更新

新しく作成したガイド付きツアーを任意の sys-id で機能させるには、 ルートパラメーター を手動で更新します。これは、ヘルプセンターで [ツアーに参加] オプションを有効にするために不可欠です。

- ガイド付きツアーデザイナーのリストビューから更新するツアーを選択します。編集可能なフォームで ルートパラメーター を編集します。
- 表示される他のパラメーターの中で、アドミニストレーターは **isDynamic** を True に設定できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

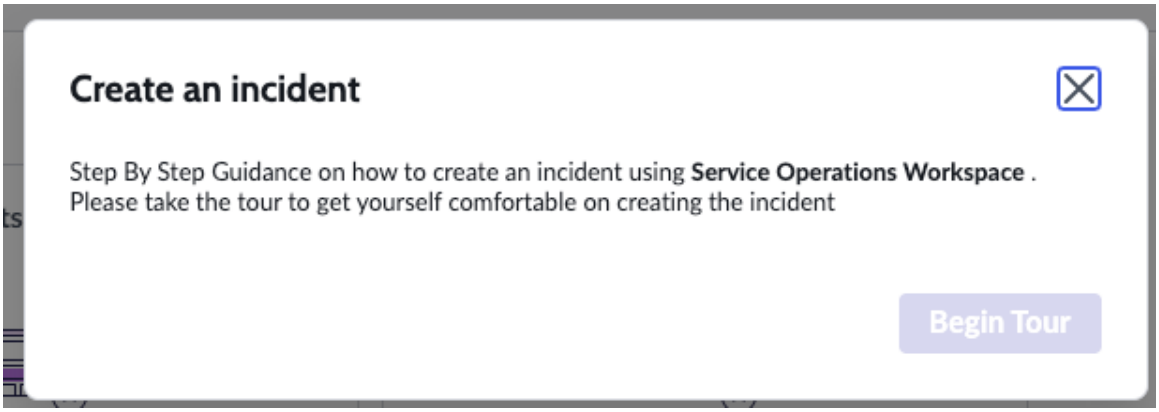
自動翻訳

この更新により、異なる sys-id 間でガイド付きツアーが可能になり、ヘルプセンターの [ツアーに参加] オプションが呼び出されます。

ガイド付きツアーの概要

この導入部では、 ガイド付きツアーで説明した手順の序文を確立し、すべてのアクションが完了したときに達成するマイルストーンについても説明します。

ガイド付きツアーの概要



ガイド付きツアーの吹き出し

コールアウトは、ステップバイステップのガイダンスを使用して、ワークスペース内での移動と操作をユーザーに指示します。吹き出しをワークスペース内の任意の場所にドラッグして、タスクの画面または指示により多くのコンテキストを表示できます。詳細情報を提供する領域での吹き出しの表示方法を選択できます。吹き出し表示のオプションは次のとおりです。

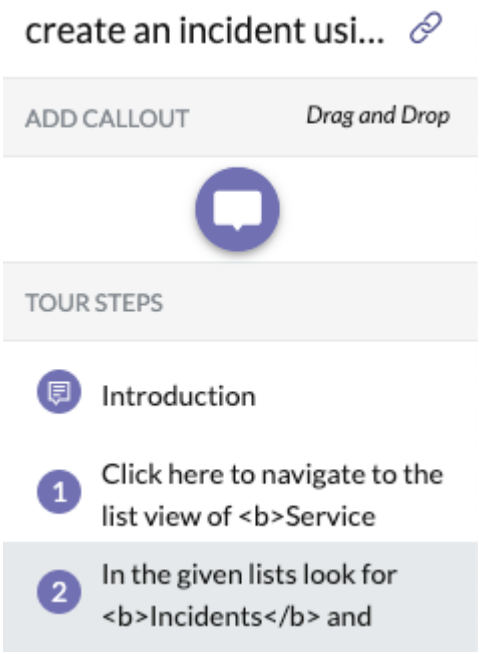
- 上
- 下
- 左側
- 右側

たとえば、このシナリオでは、吹き出しによって、リストビューに移動して [インシデント] タブを探すように指示されます。 ツアーステップリストを作成するときに、リスト内のステップをドラッグして並べ替えることもできます。

自動翻訳

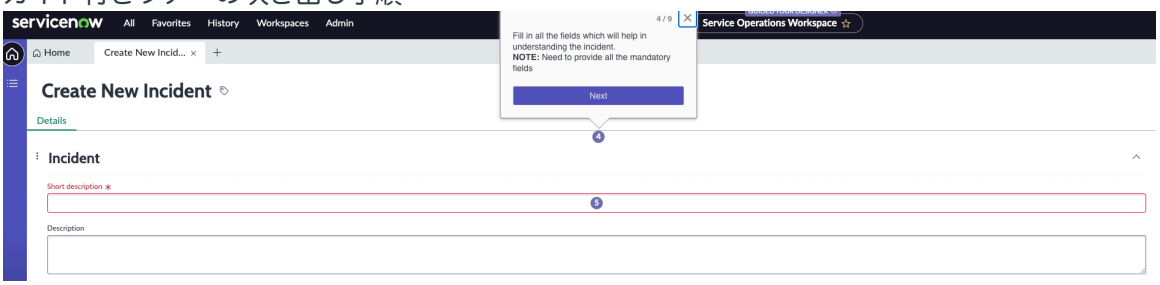
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きツアーの吹き出し



ワークスペース内の複数のページと領域にステップを作成できます。ユーザーを次のステップに進めるトリガーを設定することもできます。ユーザーがツアーを選択すると、トリガーが完了した後に次の吹き出しステップが表示されます。この例では、[次へ] ボタンを選択した後に次のステップに進むようにトリガーが構成されています。

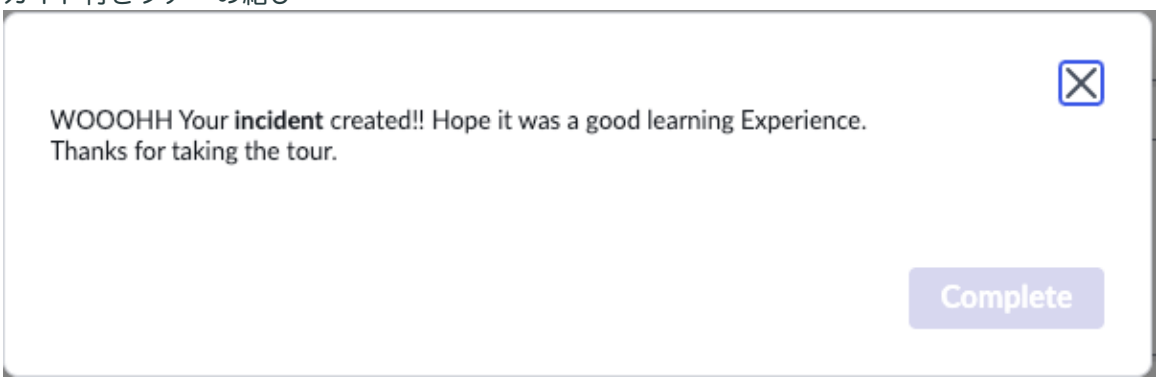
ガイド付きツアーの吹き出し手順



注: ツアーを作成するときは、混乱を招く可能性のある領域や特別な注意が必要な領域を必ず特定してください。

ツアーの完了時に、提供されたツアーが終了したことを通知する結論がユーザーに提示されます。ここでは、ユーザーに他のツアーを確認するように指示したり、ツアーを完了した後に次に何をすべきかについてのフォローアップ情報を提供したりできます。

ガイド付きツアーの結び



© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ツアーの作成が完了したら、ツアーをプレビューして、送信する前にツアーが正しく表示およびガイドされていることを確認できます。

ガイド付きツアーの構成

ガイド付きツアーの構成では、ツアーを有効にしたり、ツアーが自動的に起動するように構成したり、ツアーエクスペリエンスをカスタマイズしたりできます。

構成 の概要

ガイド付きツアーには、ツアーのエクスペリエンスをカスタマイズするための複数の構成が用意されています。インスタンスの起動時に自動的に開始するようにツアーを構成し、ツアー中に次のステップを表示するトリガーを構成できます。

- ガイド付きツアーの有効化
- ガイド付きツアーのトリガー
- ガイド付きツアーの自動起動の設定

ガイド付きツアーの有効化

サービスポータルページのガイド付きツアーと標準のプラットフォーム UI を有効にします。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
この ガイド付きツアーデザイナー は、 Jakarta リリースで初めて導入されました。Jakarta 以降に作成された新しいインスタンスの場合、ガイド付きツアーはデフォルトでアクティブになっています。事前Jakartaに由来するインスタンスの場合、ガイド付きツアーはデフォルトで無効になっています。

Yokohamaリリースでは、サービスポータルページでガイド付きツアーを実行できるようにすることもできます。インスタンスを Yokohama にアップグレードすると、次の結果になります。

- Yokohama の新機能のインスタンスの場合、サービスポータル機能のガイド付きツアーはデフォルトで有効になっています。
- Yokohama にアップグレードする事前Yokohamaインスタンスの場合、サービスポータル 機能のガイド付きツアーはデフォルトで無効になっています。

> **注:** サービスポータルアプリケーションは、ユーザーがカスタムコンテキストで特定のプラットフォーム機能にアクセスできるように、ポータルをカスタマイズできるフレームワークを提供します。サービスポータルページのガイド付きツアーを作成して、そのコンテンツのコンテンツを順を追ってユーザーをガイドすることができます。

手順

1. アプリケーションナビゲーターで、「`sys_properties.list`」と入力します。
2. [システムのプロパティ] リストから、次のプロパティを見つけて、その値を **True** に設定します。

プロパティ	説明
com.snc.guided_tours.standard_ui.enable	インスタンス全体のガイド付きツアーを標準プラットフォームの UI とワークスペースで実行できるようにします。
com.snc.guided_tours.sp.enable	インスタンス全体のガイド付きツアーをサービスポータルページで実行できます。このプロパ

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

プロパティ	説明
	ティ設定に関係なく、標準 UI ページのツアーを作成して公開できます。
com.snc.guided_tours.custom_ui.enable	カスタム UI ページでインスタンス全体のガイド付きツアーを実行できるようにします。

タスクの結果
標準プラットフォーム UI 要素と、 サービスポータル ページ上のカスタム UI 要素を参照するツアーの両方を参照するガイド付きツアーを作成、更新、および再生できます。ユーザーはこれらのツアーをプレイできます。

次のタスク
ガイド付きツアーの計画、概要説明、およびドラフトの作成を開始します。ガイド付きツアー サービスポータル ドラフトを作成している場合は、次の項目を参照してください。

アイテム	詳細
ガイド付きツアーの吹き出し手順	ガイド付きツアーは、要素に吹き出しステップを作成した後にその要素を見つけることができるように、指し示すすべての要素を認識できる必要があります。したがって、サービスポータルページの作成者は、作成するすべてのカスタム要素に、データベース内のレコードとしての検証に役立つ一意の名前を付ける必要があります。たとえば、サービスポータルページに 2 つのウィジェットを作成する場合は、Widget1 や Widget2 などの一意の名前を割り当てる必要があります。 HTML に追加の属性を追加し、プロパティに一意の値を追加することで、要素をさらにカスタマイズできます。たとえば、システムでは現在、*data-gtd-eid*属性と *data-id*属性を使用して要素を一意として識別します。
サービスポータル ページ	ベースシステムでは、SP ヘッダーメニューを使用するページからのみツアーを起動できます。手動で起動したチュートリアルは、カスタム ヘッダーメニューのあるページには表示されません。 ガイド付きツアーが SP ヘッダーメニューを使用しない サービスポータル ページにある場合は、ツアーがユーザーに表示されるように自動起動用に構成する必要があります。このタイプのツアーがユーザーに表示されるようにするには、「ガイド付きツアーの自動起動を構成する」を参照してください。 サービスポータルでページルートマップを使用している場合、ツアーが想定どおりに表示されないことがあります。たとえば、ツアーがリダイレクトされたページ用に構成されている場合、ユーザーに想定どおりにツアーが表示され

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アイテム	詳細
	ないことがあります。詳しくは、 ページ ID への参照のリダイレクト を参照してください。
サービスポータルのブランディング	サービスポータルページのブランディングを更新すると、それに応じてそのページのガイド付きツアーの吹き出しも更新されます。例: サービスポータル パネルのテーマの背景色を黄色に更新し、そのプライマリ色を赤に更新します。結果:ガイド付きツアーの吹き出しパネルの背景が黄色になり、吹き出しテキストフィールドが赤色に変わります。

サービスポータル ガイド付きツアー吹き出しの色		
ガイド付きツアーの吹き出しの色をカスタマイズするか、ガイド付きツアーのデフォルトを使用できます。		
パラメーター	デフォルト	カスタム
	ガイド付きツアーの吹き出しでは、次の サービスポータル プロパティを使用します。	サービスポータルの色とは独立して吹き出しの色を設定するには、次の CSS 変数を適用します。
吹き出しの背景色	パネルの背景色	$gtd-callout-background
吹き出しテキストの色	テキストの色	$gtd-callout-content-color
吹き出し番号の色 (例:2/5)	控え目に示すテキスト	$gtd-callout-number-color
吹き出しの閉じるボタン **(X)** の色	控え目に示すテキスト	$gtd-callout-close-color
吹き出しプライマリボタンの色	プライマリーボタンの背景色	$gtd-callout-active-color

ガイド付きツアーのトリガー

ガイド付きツアーステップの各コールアウトには、次のステップの実行をトリガーするアクションが定義されています。各吹き出しのトリガーを指定します。吹き出しが指す UI 要素に基づいて、該当するトリガーのみが表示されます。

ガイド付きツアーのトリガー

アクション	説明
[次へ] ボタン	吹き出しに [次へ] ボタンを配置します。ユーザーがボタンをクリックすると、次のステップに進みます。このトリガーは、次の手順で役立ちます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ガイド付きツアーのトリガー (続く)

アクション	説明
	• 吹き出しは、それが指す要素を説明するため、ユーザーは UI 要素をクリックする必要はありません。 • 参照フィールドまたは日付ピッカーフィールドに情報を入力します。ユーザーは、ルックアップ機能を使用するか、データを入力するか、リストから選択することができます。ステップの入力が完了したら、先に進むことができます。
要素をクリックします	吹き出しが指す要素がクリックされると、次のステップに進みます。
要素の上にマウスを置きます	ユーザーが要素にカーソルを合わせると、次のステップに進みます。
要素を右クリックします	吹き出しが指す要素が右クリックされると、次のステップに進みます。
Enter キーを押す	ユーザーが Enter キーを押すと次のステップに進みます。このトリガーを使用して、ユーザーがテキストボックスなどに何かを入力したことを確認します。
要素値を変更	ユーザーがフィールドに値を入力または選択し、フィールドの外側をクリックすると、次のステップに進みます。
いずれかのキーを押してください	ユーザーが任意のキーを押すと、次のステップに進みます。

ガイド付きツアーの自動起動の設定

ユーザーがページにアクセスしたときに自動的に起動するように 1 つ以上のツアーを構成します。

始める前に

必要なロール:guided_tour_adminとembedded_help_admin、または admin

注: ガイド付きツアーは、ログインしたユーザーのみが利用できます。

このタスクについて

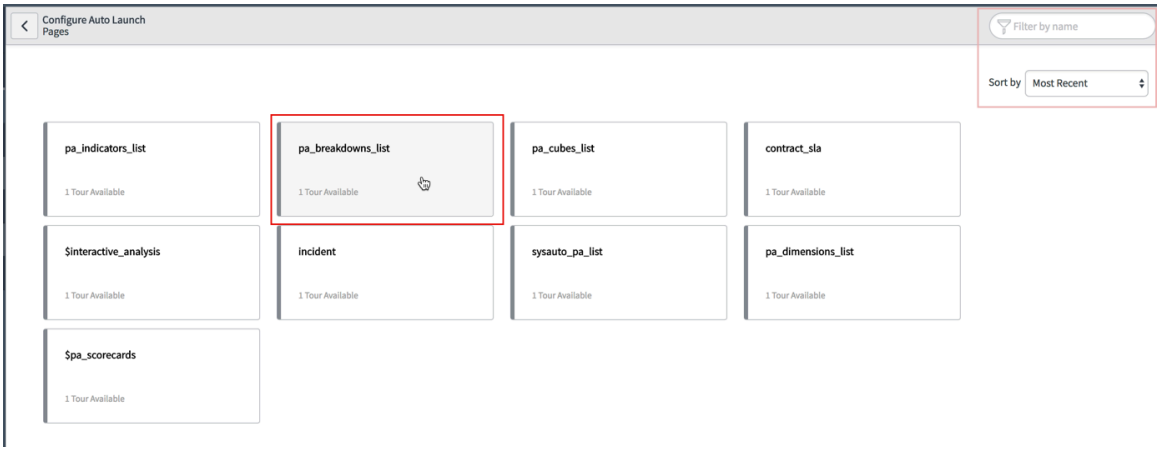
任意のガイド付きツアー開始ページの自動起動を構成することを選択できます。ユーザーが最初のページ訪問時にツアーを実行できるようにする場合は、このオプションを選択します。

手順

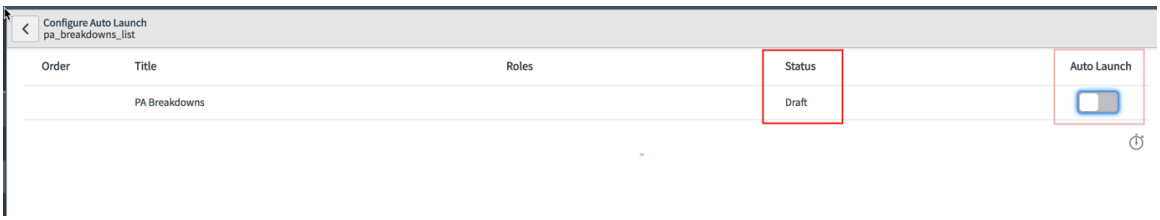
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ガイド付きツアーデザイナー > 自動起動の設定.
   [自動起動の設定] ページが表示され、1 つ以上のツアーが構成されている各ページのタイルが表示されます。ページ名の一部または全部でタイルをフィルタリングし、名前または最後に編集したツアーでタイルを並べ替えることができます。
2. ツアーを自動的に起動するページを表すタイルを選択します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



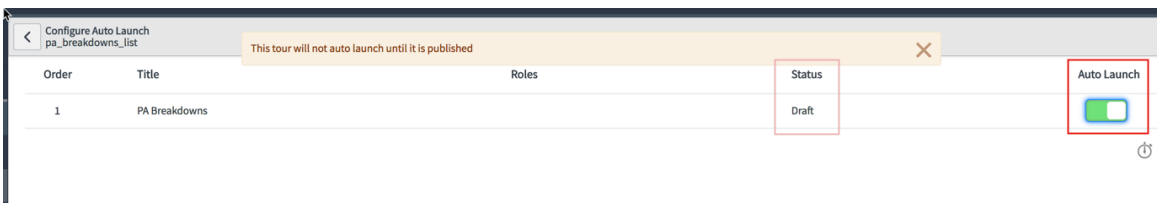
ページのツアーは、[自動起動の構成 (Configure Auto Launch)] 画面に行として表示されます。



ツアーの自動起動は、ドラフトステータスでも公開ステータスでも有効または無効にできます。自動起動を有効にすると、次のようになります。

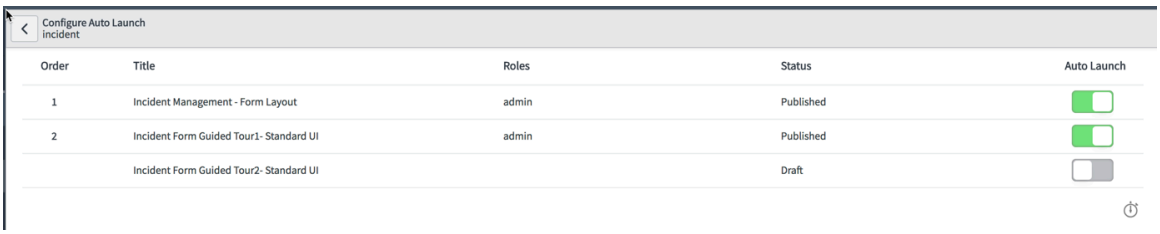
- 公開済みステータスのツアーは、ユーザーがツアーに関連付けられた開始ページにアクセスすると自動的に起動します。
- ドラフトステータスのツアーは自動的に起動しません。ドラフトステータスのツアーが自動起動用に構成され、後で公開されると、自動起動が開始されます。

3. [自動起動] トグルをクリックして、右に切り替わります。



切り替えの色が緑に変わり、ツアーで自動起動が有効になっていることを示します。自動起動を無効にする場合は、切り替えを左に切り替えます。

4. ページ上の複数のツアーの自動起動を構成します。
1 つのページで複数のツアーが有効になっている場合は、追加の行として表示されます。複数のページの詳細については、「 ガイド付きツアーの設計」を参照してください。



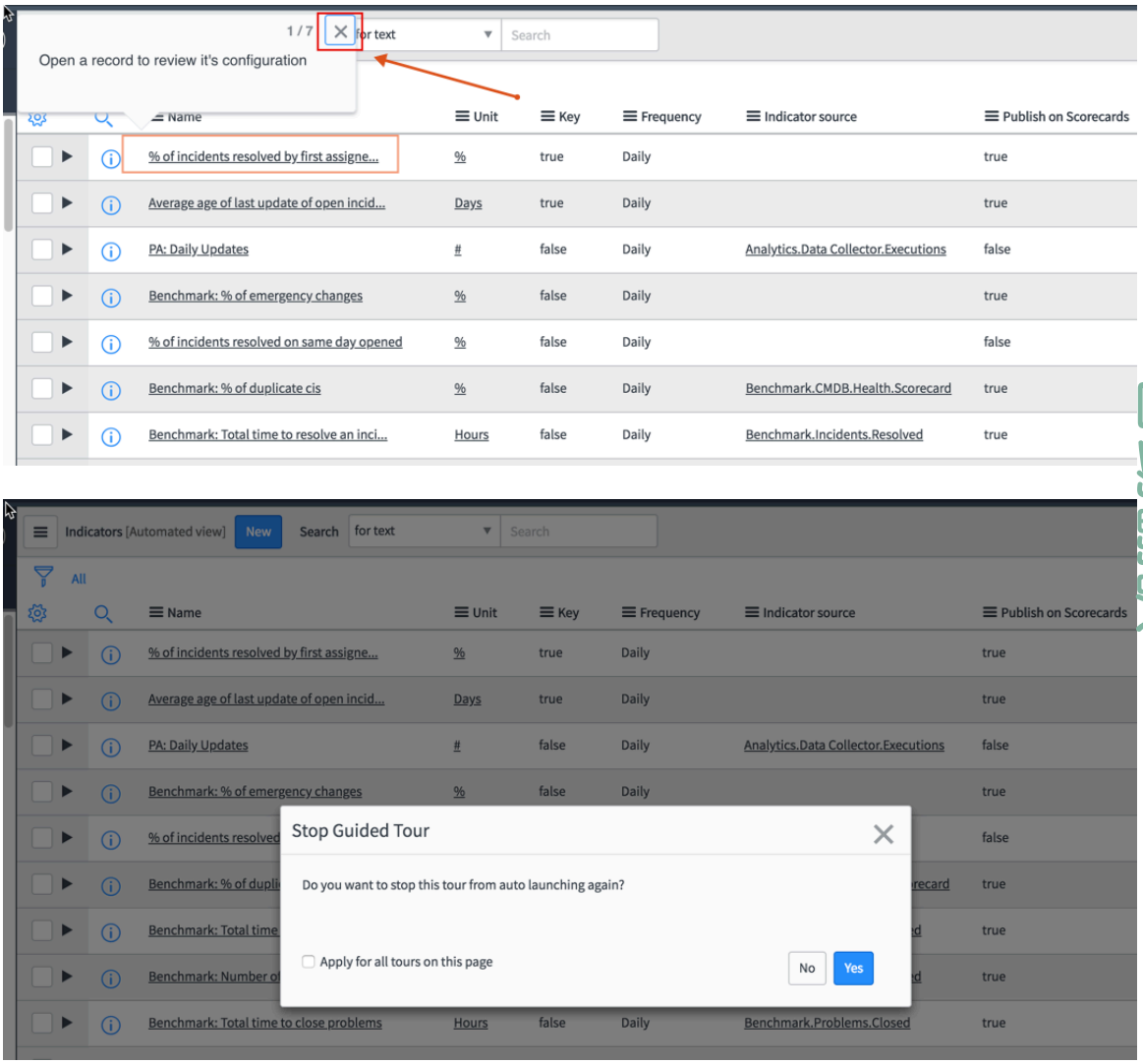
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. 自動起動を有効にする追加のツアーについて、手順 2 ～ 3 を繰り返します。
ツアーは、有効にした順序でリストの一番上に移動します。

b. 行をドラッグしてツアーを並べ替え、ユーザーがページを連続して訪れたときに表示される順序で表示されるようにします。
たとえば、最初のツアーではページの概要を説明し、2 番目のツアーでは特定のタスクをガイドします。

ガイド付きツアーの自動起動が有効になっているページにユーザーがアクセスすると、ツアーはすぐに開始されます。ツアーステップの **[X]** アイコンをクリックしてツアーを停止すると、次回ページにアクセスしたときに、現在のツアーと他のツアーの両方の自動起動を停止するオプションを提供するメッセージが表示されます。



5. 注: ページ上のツアーを実行した後、同じページに再度アクセスしても、ツアーは自動的にトリガーされません。ページの自動起動ツアーをリセットするには、次の手順を実行します。

次のように移動する。 **All** (すべて) > ガイド付きツアー.

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

a. リセットするツアーを開きます。

b. [関連リンク] で、[ツアーの自動起動設定を上書き] をクリックします。
レコードリストには、ツアーを既に使用した各ユーザーが表示されます。

c. [自動起動を無効にする] チェックボックスをオフにすると、ツアーがリセットされます。

d. [**Submit** (送信)] を選択します。

ガイド付きツアーの使用

ガイド付きツアーを使用して、ServiceNow ユーザーインターフェイス (UI) 内でユーザーのトレーニングとオンボーディングを行います。

ガイド付きツアーの作成

ガイド付きツアーを作成して、インスタンスの操作方法をユーザーに指示します。詳細については、「ガイド付きツアーの作成」を参照してください。

ガイド付きツアーの編集

ツアーにアクセスするロールなど、ガイド付きツアーの設定を変更できます。また、ガイド付きツアーのステップを編集、追加、削除、再編成したり、説明テキストに追加の書式設定を適用したりすることもできます。詳細については、「ガイド付きツアーの編集」を参照してください。

ガイド付きツアーの設計

ユーザーにとって効果的なガイド付きツアーの作成に役立つ情報については、「 ガイド付きツアーの設計」を参照してください。

ガイド付きツアーでのビューの使用

デフォルトビューから別のビュー (セルフサービスなど) に変更する場合は、リストビューまたはフォームビューをガイド付きツアーステップに割り当てることができます。詳細については、「ガイド付きツアーでのビューの使用」を参照してください。

ガイド付きツアーの作成

ガイド付きツアーの概要を説明したら、 ガイド付きツアーデザイナー (GTD) を使用して、吹き出しとトリガーを使用してステップに入ります。

始める前に
必要なロール:guided_tour_admin または admin

このタスクについて
このタスクは、休暇代理人をアサインするためのガイド付きツアーを作成する方法を示す例です。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ガイド付きツアーデザイナー > ツアーの作成.
2. フォームのフィールドに入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

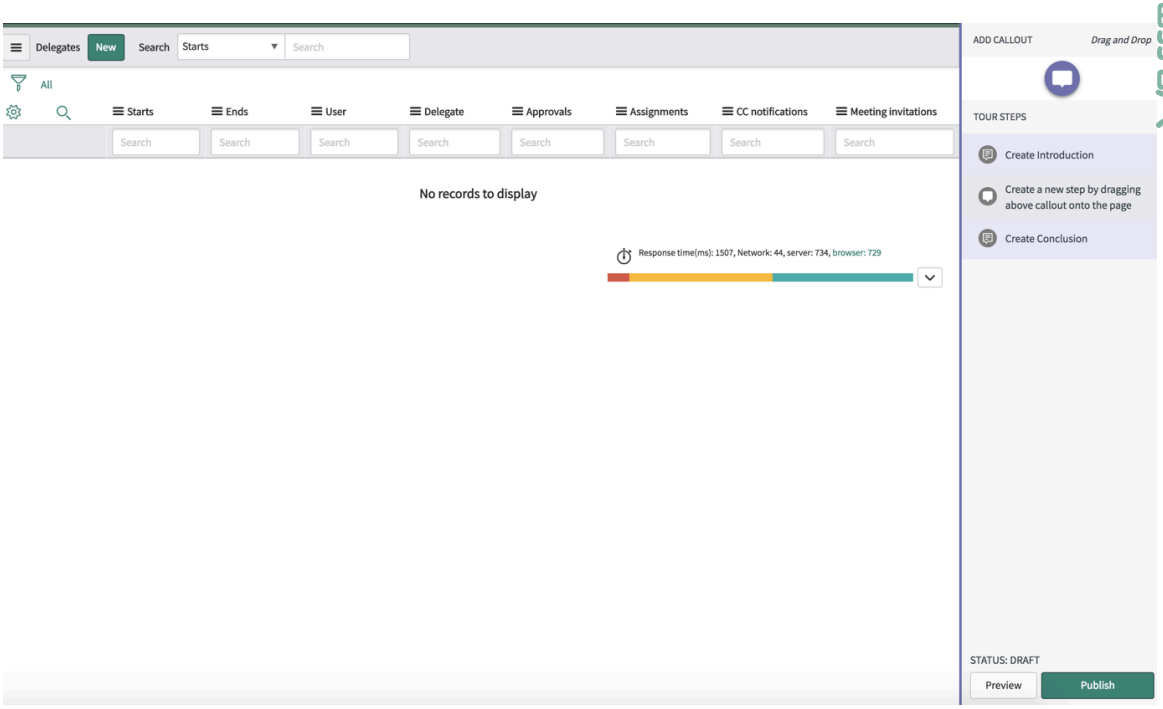
フィールド	説明
[Name (名前)]	ツアーを完了することでユーザーが達成する内容を説明するツアーの名前を入力します。たとえば、この場合は、 休暇委任を設定します。
ツアータイプ	次から選択します。 ◦ リストやフォームなどのシステムプラットフォームコンテンツから開始するツアーの標準 **UI**。 ◦ サービスポータル :サービスポータルページから開始するツアー用。 **注:** サービスポータルを選択すると、サービスポータルテーブルからレコードを選択するポータルオプションが表示されます。 ◦ カスタム UI ページから開始するツアーのカスタム **UI**。 ◦ ワークスペースページから開始するツアーのワークスペース。
開始ページ	ツアーを開始するページを選択します。 ◦ [ツアータイプ] が [標準 UI] の場合、選択肢にはリストとフォームを表示するページが含まれます。 ◦ [ツアータイプ] が [サービスポータル] の場合、選択肢にはサービスポータルページが含まれます。 **注:** ベースシステムでは、SP ヘッダーメニューを使用するページからのみツアーを起動できます。手動で起動したチュートリアルは、カスタムヘッダーメニューのあるページには表示されません。 ◦ [ツアーの種類] が [カスタム UI] の場合、選択肢にはカスタム UI ページを表示するページが含まれます。 ◦ ツアータイプがワークスペースの場合、選択肢にはワークスペースページを表示するページが含まれます。ページは次の 2 つの方法で選択できます。 ▪ URL の貼り付け:ワークスペースページの URL をコピーして貼り付けることができます。URL が有効なエクスペリエンスでない場合、[ツアーを作成] ボタンは有効になりません。 ▪ 手動選択:ページ名を入力してドロップダウンからページを選択できます。 **注:** 選択したページにパラメーターが含まれている場合は、パラメーターの値を指定する必要があります。正確なパラメーターなしでツアーを同じページに適用する場合は、ページパラメーターを動的として構成できます。 UI ページ名の入力を開始して一致するページのリストを表示し、リストから選択することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
	注: 場合によっては、カスタムツアーの作成中に標準のフォームとリストに移動すると、期待どおりに機能しないことがあります。このような場合は、次の回避策を選択してカスタム UI ツアーを作成できます。 a. 任意のページ (理想的にはホームページ) に標準の UI タイプのツアーを作成します。 b. システムプロパティ - `com.snc.guided_tours.homepages` に移動し、このページの [値] フィールドにカスタムページの名前を追加します。複数の値をカンマで区切って入力できます。 c. フォームビューからカスタムページにツアーのコンテキストを更新します。
ロール	◦ すべてのロールからツアーにアクセスできる場合は、[すべて] を選択します。 ◦ 特定のロールがツアーにアクセスできる場合は、[特定] を選択します。 このガイド付きツアーにアクセスできるロールを選択し、[利用可能なロール] リストから [ツアーを表示できるロール] リストに移動します。 注: 少なくとも 1 つのロールをツアーに追加すると、対象者はそのロールを持つユーザーのみに制限されます。

3. [作成] をクリックします。
ガイド付きツアーデザイナーが新しいタブまたはウィンドウでドラフトステータスで開きます。この例では、新しい委任が作成されるため、リストにレコードは表示されません。



4. **[Create Introduction]** をクリックします。
   a. ガイド付きツアーの導入タイトル (「休暇中に承認をカバーする」など) を入力します。
   b. エンドユーザーに、デモの目的を紹介するメッセージを入力します。たとえば、 休暇の委任を作成する方法については、このツアーに参加してください。

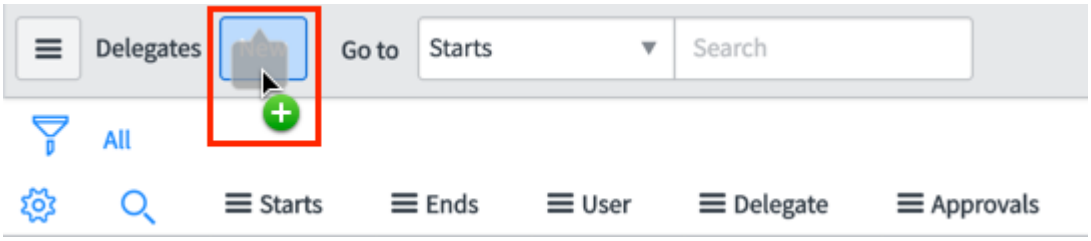
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

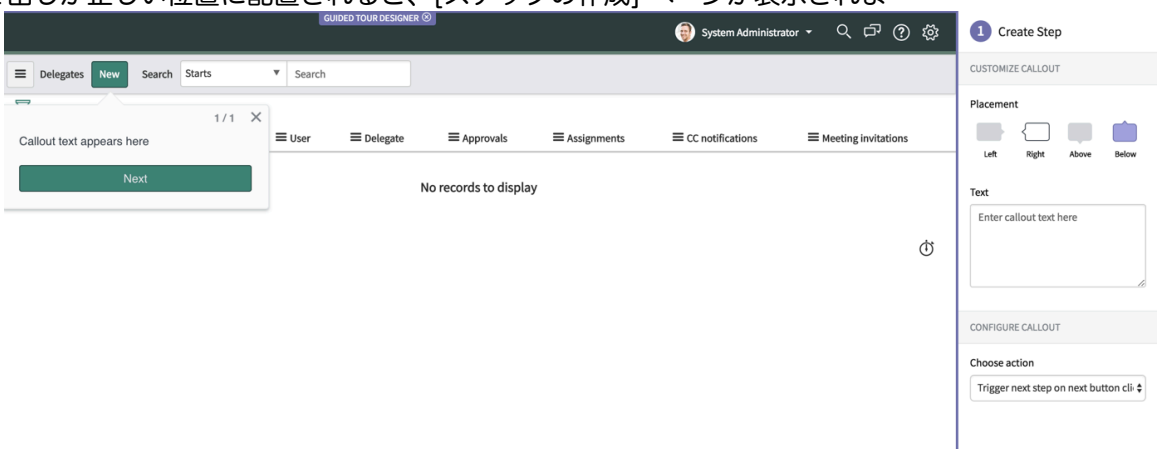
ツアーがドラフトステータスであれば、いつでも前書き、結び、吹き出しを編集および削除できます。HTML マークアップを [結び]、[序論]、および [吹き出し] に挿入することもできます。

5. 吹き出しとトリガーを含むツアーステップを追加するには、次の手順を実行します。

a. 吹き出し図形を画面の 右上隅 からドラッグし、UI 要素の上にドロップします。
吹き出しが正しく配置されると、要素がハイライト表示されます。吹き出しを放すと、その位置にロックされます。



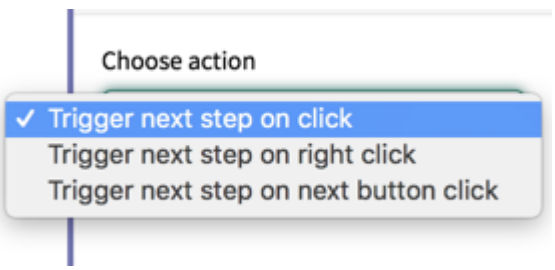
b. 吹き出しが正しい位置に配置されると、[ステップの作成] ページが表示されます。



c. 右側のパネルの [テキスト] ボックスに手順を入力します。

d. [配置] で適切なオプションを選択して、吹き出しの方向を変更します。
選択した要素に使用できる配置オプションのみがオプションで有効になります。

e. [アクションを選択] フィールドでトリガーを選択します 。選択した要素に使用できるトリガーのみがリストに表示されます。



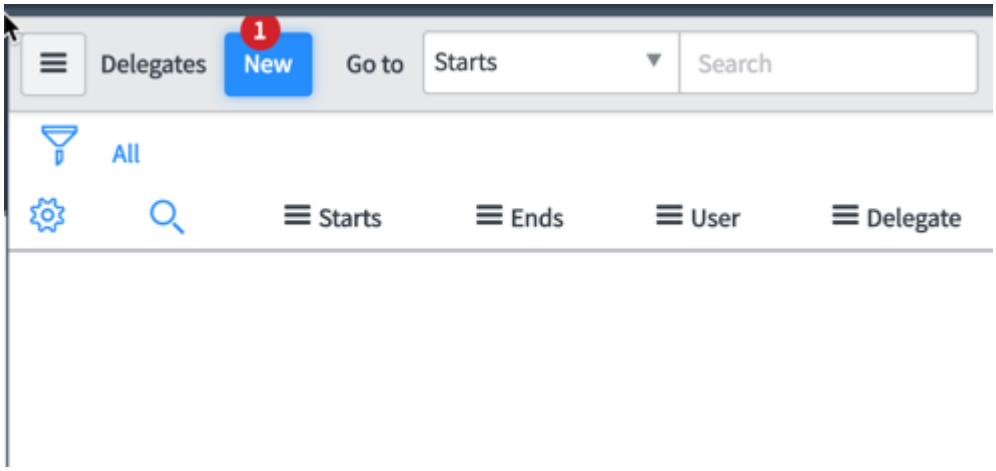
f. オプション: 太字や斜体などのテキストの書式設定を適用するには、書式設定するテキストを html タグで囲みます。
たとえば、「委任を設定するには、`<b>新規</b>をクリックします`」と入力します。画像のタグを含む、他の HTML タグを追加できます。

自動翻訳

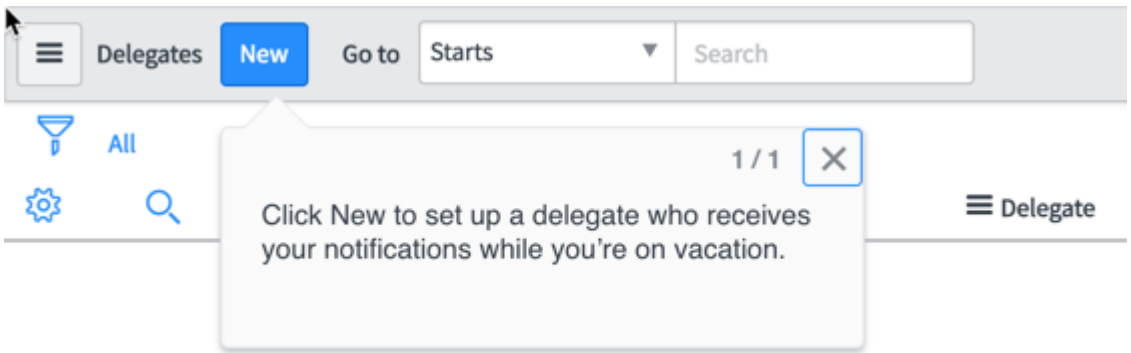
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

g. オプション: ユーザーがステップをスキップして、ツアーが次のステップで失敗した場合にそのステップに進むことができる場合は、[スキップ可能] の横にあるチェックボックスをオンにします。

h. **[Save** (保存)] をクリックします。
最初のステップラベルが表示されます。



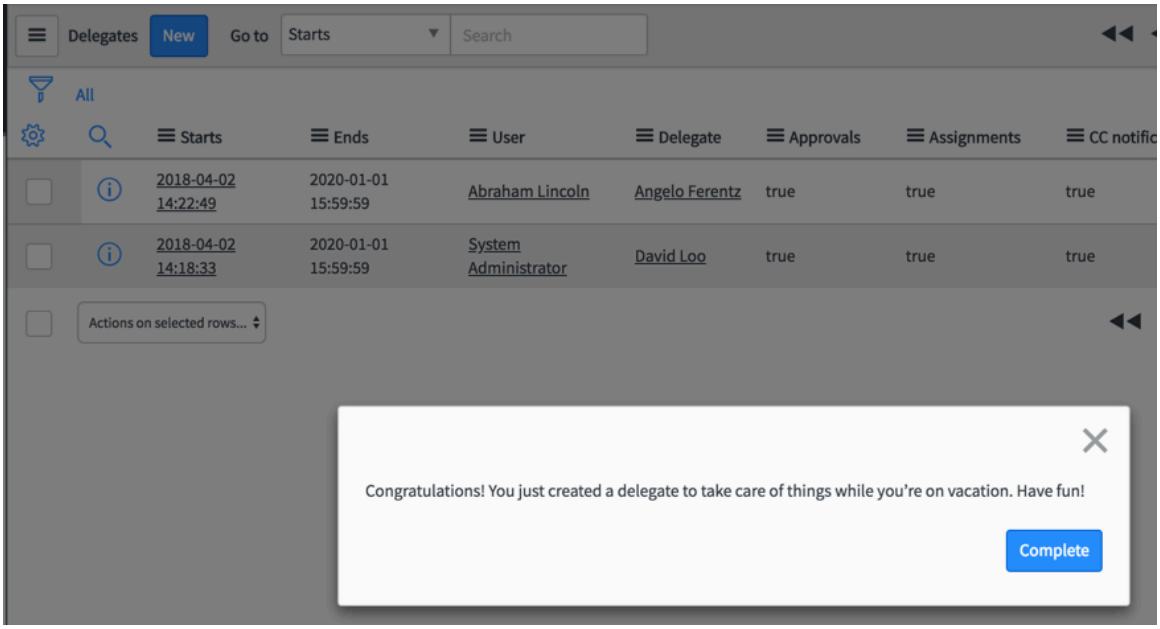
エンドユーザーがラベルをクリックすると、最初のステップの手順がメッセージとして表示されます。



6. ツアーを完了するまで、ステップの追加を続けます。
各ステップを保存すると、ツアーが保存されます。
7. 「結びを作成」をクリックします。
デモを終了し、達成した内容を要約するエンドユーザーへのメッセージを入力します。たとえば、「 おめでとうございます! 休暇中の処理を行う委任を作成しました。楽しんでください!。
8. **[Save** (保存)] をクリックします。
最後のツアーステップの後に [結び (Conclusion)] メッセージが表示され、ツアーの最終結果が表示されます。ユーザーが [完了] をクリックすると、ツアーが終了します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



9. いつでも [プレビュー] をクリックしてステップをテストし、満足するまでツアーの最終修正を行うことができます。
   正しく機能していないステップや修正が必要なステップに注意してください。「 ガイド付きツアーの編集」の説明に従ってツアーまたは手順を編集します。
10. ドラフトまたは公開されたツアーをレビューのために社内の同僚と共有するには、次の方法があります。
    a. クリック URL のコピーアイコン をクリックしてツアー URL をコピーします。
    b. レビュー担当者に URL を送信します。
11. [公開] をクリックして、チュートリアルをエンドユーザーに表示します。
    各ガイド付きツアーには、作成時に一意のツアー ID が割り当てられます。プロパティ *(com.snc.guided_tours.sort)* を true に設定した場合、ツアーはアルファベット順に表示されます。ユーザーがガイド付きツアーの開始ページにアクセスすると、次からツアーにアクセスできます。
    - ツアーの種類が標準 UI の場合は、GTD ペインで [ツアーに参加] をクリックできます。
    - ツアータイプがサービスポータルの場合は、ページのバナーで [ツアー] をクリックできます。

ガイド付きツアーの編集

ツアーにアクセスするロールなど、ガイド付きツアーの設定を変更できます。また、ガイド付きツアーのステップを編集、追加、削除、再編成したり、説明テキストに追加の書式設定を適用したりすることもできます。

始める前に
必要なロール:guided_tour_admin または admin

このタスクについて
ガイド付きツアーデザイナー (GTD) を使用して、ガイド付きツアーステップを追加、削除、および再編成します。ガイド付きツアーフォームは、GTD から簡単に実行できないタスクを実行する場合にのみ使用します。デモンストレーションの目的で、ガイド付きツアーレコードを開いたときに表示されるフォームの編集から始めて、GTD 自体で実行できる編集を続けます。GTD は、フォームにある [デザイナーで編集] ボタンから呼び出すことができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ガイド付きツアーデザイナー > ガイド付きツアーをクリックし、編集するツアーを開きます。
2. [ガイド付きツアー] フォームで、次のいずれかのアクションを実行します。
   - 名前を編集。
   - [コンテキスト] フィールドに別のページ名を入力します。たとえば、フォームページがリストされており、ユーザーがリストビューから開始して新しいレコードを入力する場合などです。
   - 別のツアータイプを選択してください。ツアータイプが 標準 **UI** の場合、[タイプ] フィールドは変更できません。ツアータイプが サービスポータルの場合、 **SP** ポータル と **SP** ページ の両方の値を変更できます。
   - 説明を入力または編集します。
   - ページ自体ではなく、ページ内の特定のウィジェット、レコード、またはビューから サービスポータル ツアーを開始します。[URL パラメーターを追加] フィールドに、アイテムを指す URL パラメーターを入力できます。たとえば、ウィジェットの sys-id を含む URL のセクションや、特定のレコードまたはビューのタイプパラメーター (`sys_id=abc123&view=myView` など) を入力します。
   - [アクティブ] チェックボックスをオフにすると、ガイド付きツアーが無効になり、読み取り専用ステータスに設定されて編集できず、エンドユーザーからは見えなくなります。ツアーを将来使用するが、エンドユーザーが利用できないようにする場合は、さらに改訂するためにドラフトステータスに戻すことを検討してください。ツアーを再度有効にするには、チェックボックスをオンにします。
3. ステップをテストして絞り込みながらツアーの開始ページを表示するには、フォームヘッダーの [デザイナーで編集] をクリックします。
   GTD で開始ページが新しいタブまたはウィンドウで開きます。
4. フォームビューを終了したら、GTD で次のいずれかの手順を実行できます。

理想の	操作
ステップ内のテキストまたはトリガーを編集する	ステップがある UI ページに移動し、右側のリスト内のステップをクリックします。たとえば、ツアーがリストビューで開始され、フォームのステップを編集する場合は、フォームを開きます。現在のビューのステップは、赤い円の内側に番号が付けられています。 変更を完了し、[保存] をクリックします。
導入、ステップ、または結論の削除	**#** アイコンをクリックします。
別のページ要素に吹き出しを配置する	**a.** **#** アイコンをクリックして、配置が正しくないステップを削除します。 **b.** 正しいページ要素にステップを作成します。 **c.** ステップをステップ順の正しい位置にドラッグします。
ステップの説明にテキスト書式を適用する	[ガイド付きツアーのステップ] 関連リストで、ステップ番号をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

理想の	操作
	a. コンテンツ HTML フォーマッターまでスクロールします。 **b.** コンテンツを編集し、必要に応じて書式設定を適用します。 注: テキストに画像やビデオを追加しないでください。これらのメディアタイプは吹き出しではサポートされていません。 **c.** [Update] をクリックします。
ステップを再配置	ステップを目的の順序にドラッグします。
ツアーのテスト	ツアーがドラフトステータスの場合は、[プレビュー] をクリックします。公開されている場合は [再生] をクリックします。ページが新しいリストまたはタブで開き、各ステップをテストできます。修正が必要なステップがあればメモします。
ガイド付きツアーのステータスの変更	ツアーがドラフトステータスの場合は、[公開] をクリックします。ツアーが公開されている場合は、[ドラフト] をクリックします。編集が終了するまで、ツアーをドラフトステータスに設定することを検討してください。

ガイド付きツアーの設計

これらのヒントは、ユーザーにとって効果的なガイド付きツアーを作成するのに役立ちます。

ガイド付きツアーの計画

ガイド付きツアーの詳細の概要を説明する前に、次の質問に回答してください。

- ツアーの目的は何ですか? ユーザーが機能をよりよく理解できるように、ユーザーインターフェイスの詳細な説明を提供する吹き出しを使用しますか? または、新しいインシデントの作成方法など、タスクの実行方法をユーザーに学習してもらいたいですか? ツアーの計画を立てる前に、これらの質問を検討し、おそらくいくつかの調査を行って、全体的な目的を個別のステップに適切に分割できるようにすることが重要です。
- ツアーはどこで利用できますか?サービスカタログからのアイテムの注文やインシデントの作成など、ユーザーが毎日実行する可能性があるタスクを完了するようにユーザーをガイドする場合は、本番インスタンスでツアーを利用できるようにするのが理にかなっています。システムで実際のレコードを作成せずにこれらのタスクを探索するようにユーザーをトレーニングする場合は、代わりにトレーニング目的でツアーを非本番インスタンスで利用できるようにすることを検討してください。どちらのシナリオも有効です。
- ツアーにはどんな名前を付けますか? ツアーを作成すると、ツアー名を入力するように求められます。名前は、ユーザーがツアーの目的を理解できるように、 一意で直感的なものにする必要があります。たとえば、ツアー名として「新規インシデントの作成」や「インシデントリストのレビュー」を使用します。
- ユーザーがページまたはタスクについて既に知っていることについて、どのような仮定をしていますか? ツアーに参加できるすべてのユーザーが同じレベルの理解を持っていますか? この情報を使用して、ツアーに参加するユーザーがコンテンツを理解できるように、ツアーの開始時にどの程度の説明を入力するかを決定します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ツアーの目的がタスクの実行である場合、ツアーの各ユーザーが異なるレコードを作成するように指示をカスタマイズするにはどうすればよいでしょうか。たとえば、ツアーで「施設」というグループを作成する手順を説明する場合は、吹き出しでグループの [名前] フィールドに一意の値を割り当てるように指示することで、後続のユーザーが重複する名前のエラーが発生しないようにすることができます。

ツアーを計画する際には、これらの追加の質問に対処することもできます。

- ツアーはどのページから始めますか?
- 目標を達成するためにどのようなステップが重要ですか?
- ユーザーがあるステップから次のステップにどのように移動する必要があるか?

ガイド付きツアープラン

サービスポータル ホームページを探索することを目的としたガイド付きツアーについて、次のサンプル計画を確認してください。

ガイド付きツアーを作成するときに指定する必要があるこの重要な情報とフィールド値に注意してください。

- ツアー名: サービスポータル の概要
- 目標: ユーザーは、 サービスポータル ホームページの主要な要素の操作方法を十分に理解している必要があります
- ポータル名: サービスポータル
- 開始ページ: サービスポータル: ID インデックス
- ロール:すべて

サンプルガイド付きツアー計画: サービスポータル ホームページの概要

ステップ	吹き出し	トリガー
イントロダクション	• タイトル: サービスポータル Overview • テキスト:新しい サービスポータル ホームページのガイド付きツアーへようこそ。	[次へ] ボタン
1	• この要素を指し示す:何かお困りですか? • 配置:下 • テキスト: **[How can we help?**] 検索バーから開始します。探しているものが見つからない場合は、ここに入力するか、[検索] アイコンをクリックするか、キーボードの Enter キーを押します。とりあえず、まず他の分野を見ていきます。	[次へ] ボタン
2	• この要素を指しています:何かを注文する • 配置:トップ • テキスト: 新しい電話など、何かを注文する場合は、[注文] を選択します。	[次へ] ボタン

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サンプルガイド付きツアー計画: サービスポータル ホームページの概要 (続く)

ステップ	吹き出し	トリガー
3	• この要素を指す:ナレッジベース • 配置:トップ • テキスト:ナレッジベースを検索する場合は、[ナレッジベース] を選択します。	[次へ] ボタン
4	• この要素を指しています: ヘルプ • 配置:トップ • テキスト:問題に関するヘルプが必要な場合は、[ヘルプの取得] を選択します。	[次へ] ボタン
5	• この要素のポイント:コミュニティ • 配置:トップ • テキスト: 同僚に質問する場合は、[コミュニティ] を選択します。	[次へ] ボタン
6	• この要素へのポイント: タイトルバーにナレッジ • 配置:左 • テキスト:ナレッジベースの確認、注文、ログに記録した要求の確認、タイトルバーのその他のオプションの確認もできます。	[次へ] ボタン
7	• この要素を指しています。あなたの名前 • 配置:左 • テキスト:プロファイルを表示するか、名前をクリックしてログアウトします。	[次へ] ボタン
8	• この要素のポイント:ロゴ左上 • 配置:下 • テキスト:会社のロゴをクリックして、 サービスポータル ホームページに戻ります。	[次へ] ボタン
結び	テキスト:おめでとうございます! これで、 サービスポータル ホームページについての一般的な理解が得られました。	[完了] をクリックしてツアーを終了します。

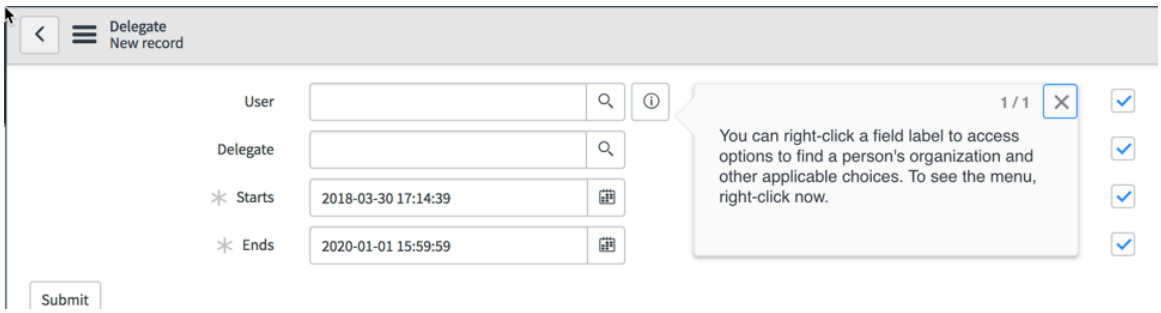
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トリガーの選択

ツアーの目的が、ユーザーがカスタムダッシュボードなどの製品について理解できるように、ページの機能を紹介することである場合は、[次へ] ボタンをトリガーとして使用します。レコードの作成などのタスクを実行することが目的である場合は、次の点を考慮してください。

- 参照フィールドや日付フィールドなどのルックアップ要素をフィールドに入力する場合は、ルックアップウィンドウを開くトリガーを使用しないでください。ルックアップウィンドウが開くと、ツアーが終了します。次のいずれかのトリガーを使用します。
  - [次へ] ボタン: ユーザーは値を入力するか、検索して選択し、[次へ] をクリックします。
  - 要素値の変更 トリガー:ユーザーが値を選択してフィールドの外側をクリックすると、トリガーは次のステップに移動します。
- 一部の UI 要素では、 要素の右クリック トリガーを使用できます。通常、右クリック操作はメニューを開くために使用されますが、右クリックメニューオプションに吹き出しを配置することはできません。このトリガーは、右クリックメニューオプションを説明するわかりやすいガイド付きツアーで使用できます。説明情報を吹き出しテキストに配置し、要素を右クリックしてメニューを表示するようにユーザーに指示します。このタイプの吹き出しの例を次に示します。



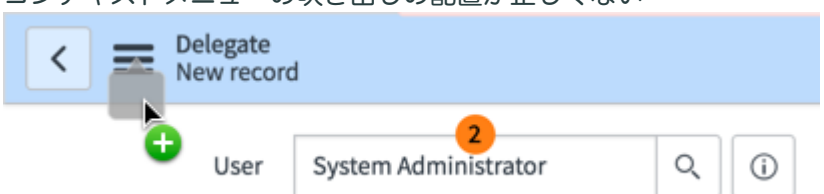
  ユーザーが要素 (この場合はフィールドラベル) を右クリックすると、この指示は表示されなくなり、次の指示が表示されます。

- [要素] トリガーの上にマウスを置くのは、[要素] の右クリック トリガーに似ています。ユーザーが要素をポイントすると、吹き出しが表示されなくなります。たとえば、フィールドラベルをポイントするとヒントが表示されることを示すと、ヒントテキストが表示される前に吹き出しステップが表示されなくなります。このタイプのトリガーは、ガイド付きツアーのフローを中断させるように思えるかもしれません。

吹き出しの使用

要素を操作するには、要素の上に吹き出しを配置する必要があります。ターゲットとして選択されている場合、要素は青色で強調表示されます。次の例では、吹き出しがコンテキストメニューアイコンを指しているように見えますが、ヘッダーバーが青色で強調表示されていることに注意してください。

コンテキストメニューの吹き出しの配置が正しくない

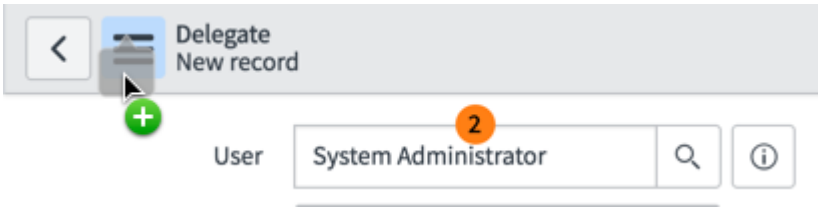


この例は、コンテキストメニューの吹き出しの正しい配置を示しています。コンテキストメニューアイコンが青色で強調表示されていることに注目してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

コンテキストメニューの正しい吹き出し配置



次のヒントも役立つ場合があります。

- タブを含むフォームに吹き出しを配置する場合は、ユーザーがタブを開いて表示できない可能性があることを考慮してください。ツアーの残りの部分に進む前にまずタブを開くようにユーザーに指示する新しい吹き出しを作成します。
- 動的コンテンツに関連付けられているフィールドの吹き出しを最小限に抑えます。ページの更新が遅れると、ユーザーが関連するツアー要素を見つけることができない場合、ツアーが途中で終了することがあります。
- ポップアップウィンドウでユーザーをガイドする場合は、ポップアップアイコンの上または近くにある元のページに吹き出しを追加します。吹き出しはポップアップウィンドウに追加できないため、吹き出しの説明の中で、ポップアップウィンドウ用の手順に沿ってユーザーに案内します。
- 吹き出しの色は標準のプラットフォーム UI では静的ですが、 サービスポータルで吹き出しをカスタマイズできます。この機能を使用して、吹き出しと サービスポータル ページの外観に一貫性を持たせることを検討してください。サービスポータルページで作成するガイド付きツアーの詳細については、「ガイド付きツアーの要求」を参照してください。

ツアーの自動起動

ユーザーが最初のページアクセスでツアーを実行できるようにするには、ツアーを自動起動します。

単一の開始ページから複数のツアーを自動起動することもできます。この場合、自動起動順序を各ツアーに連続して適用して、ユーザーが 2 回目のページにアクセスしたときに 2 回目のツアーを開始し、3 回目のページにアクセスしたときに 3 回目のツアーを開始するようにすることができます。ユーザーは入門ツアーから開始し、フォローアップツアーで複雑さのレベルを上げたり、さまざまな重点領域を追加したりする場合は、このオプションを使用します。

ヘルプセンターでガイド付きツアーを開始する

インスタンスのヘルプセンターでガイド付きツアーを見つけて開始します。

始める前に
必要なロール：admin

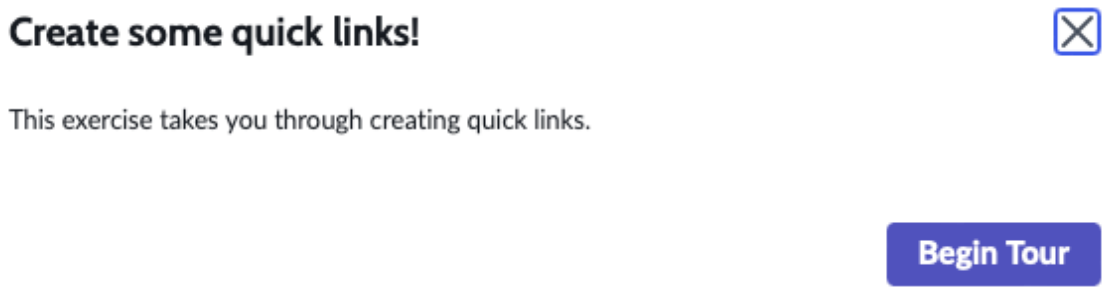
手順

1. このツアーにもう一度アクセスするには、 アイコンを選択してヘルプセンターを開きます。
2. 注: [ヘルプ記事] タブを選択する必要があるのは、[最新情報] タブも使用できる場合のみです。それ以外の場合は、 ヘルプ記事にヘルプアイコンが開きます。

   [ヘルプ記事] タブを選択し、ヘルプセンターの一番下までスクロールします。
3. ボタンを選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

4. ガイド付きツアーリストからツアーを選択します。



5. [ツアーを開始] を選択して、ガイド付きツアーを開始します。

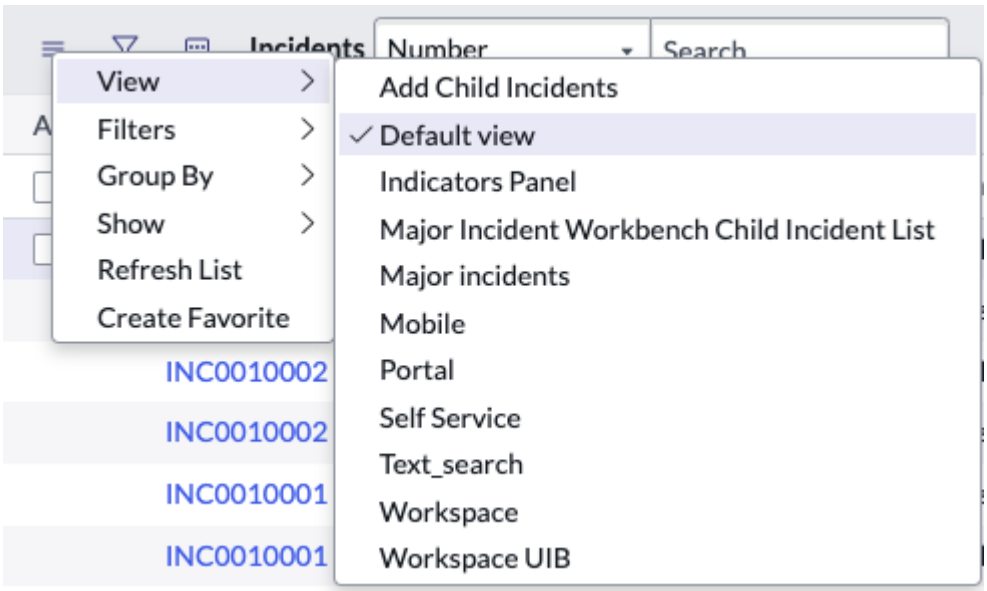
ガイド付きツアーでのビューの使用

デフォルトビュービューから別のビュー (セルフサービスなど) に変更する場合は、リストビューまたはフォームビューをガイド付きツアーステップにアサインできます。

始める前に
必要なロール:guided_tour_admin または admin

このタスクについて
ツアーステップにビューを割り当てるには、ビュー名を知っている必要があります。コンテキストメニューの [表示] オプションに表示される名前は、ビューのタイトルです。ビュー名をツアーステップにアサインする前に検索します。

コンテキストメニュー表示オプション



注: ビューを追加できるのは、ガイド付きツアーの 1 つのツアーステップのみです。これは、ステップがデフォルトビューで開始されている場合のみです。ツアーが再生され、ステップが実行されると、UI ページが新しいビューで更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ビュー名を見つけるには、次の手順を実行します。

   a. 次のように移動する。 システム **UI** > ビュー.
   最初の 2 つの列は [名前] と [タイトル] です。

   b. タイトルでビューを探し、[名前] 列の値をメモします。

2. 次のように移動する。 埋め込みヘルプ > ガイド付きツアー.
3. ビューで変更するツアーを開きます。
4. [ガイド付きツアーステップ] 関連リストで、ツアーステップを開いてビューを追加します。
5. [ツアーステップ] フォームセクションで、[ビュー] フィールドにビュー名を入力します。
6. **[Update** (更新)] をクリックします。
7. ビューでツアーをテストするには、次の手順を実行します。
   a. [ガイド付きツアー] フォームで、[デザイナーで編集] をクリックします。
   b. ガイド付きツアーデザイナーのタブまたはウィンドウで、ステップのリストの下にある [再生] をクリックします。
   c. 変更したステップが正しいビューを表示することを確認します。

ガイド付きツアーのテスト

ガイド付きツアーをテストして、意図した目的に合致することを確認します。

[Impersonate User (ユーザーの代理操作)]

ロールを代理操作して、目的のユーザーの目を通してツアーを検証します。ツアーの対象となるロールを保持するユーザー、またはツアーが複数のロールを対象とする場合は複数のユーザーの代理操作を行うことで、ユーザーと同じようにツアーを体験できます。

ガイド付きツアーのフィードバック

ツアー URL のリンクを同僚に送信して、ツアーをレビューし、フィードバックを提供してもらいます。フィードバックが有益なものであれば、それに応じてツアーを変更してください。ツアーフィードバックの詳細については、「 ガイド付きツアーの作成」を参照してください。

ガイド付きツアーのレビュー

ツアーが公開されたら、[ガイド付きツアーの概要] ページに表示されたエラーが原因で失敗したツアーを確認します。これらのエラーを確認して、ツアーで問題が発生したユーザー、ツアーが失敗したステップ、およびエラーメッセージの内容を把握します。この情報を使用して、問題のトラブルシューティングと解決を行うことができます。

ガイド付きツアーデザイナーのアクセシビリティ

ガイド付きツアーデザイナーにはアクセシビリティ機能があり、ユーザーはスクリーンリーダーとキーボードナビゲーションを使用してツアーを設計できます。

ほとんどの場合、アクセシビリティ機能はガイド付きツアーデザイナーのアクセシビリティと同じです。アクセシビリティはプラットフォームのアクセシビリティと同じです。「アクセシビリティ機能」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

アクセシビリティが有効になっているガイド付きツアーデザイナーの使用

ガイド付きツアーデザイナーは、 ServiceNow プラットフォームのアクセシビリティ機能を拡張しました。

始める前に

必要なロール:guided_tour_admin または admin

手順

1. アクセシビリティ機能が有効になっていない場合は、 ユーザー管理 **(User Administration)** > ユーザー設定 をクリックし、設定 *glide.ui.accessibility*を有効にします。
2. 次のように移動する。 アプリケーション > モジュール.
3. 次のように移動する。 **All** (すべて) > ガイド付きツアーデザイナー > ツアーの作成.
4. Tab キーを押して [ツアー名] フィールドに移動し、ガイド付きツアーの一意の名前を入力します。
5. Tab キーを押して [アプリケーションページ名] フィールドを表示します。
6. 名前の一部を入力してページのリストを開き、スクロールして選択します。
7. [このツアーのロール **(Roles this tour is for slushbucket**)] に移動し、スキップリンクを使用してロールを選択します。
8. [作成] をクリックします。
   選択したアプリケーションページがガイド付きツアーデザイナーで開きます。
9. Tab キーを押して、ステップを追加するフィールドに移動します。
10. もう一度 Tab キーを押してから Enter キーを押すと、ガイド付きツアーステップ の編集 ウィンドウが開きます。
    編集ウィンドウには次の機能があります。
    - 吹き出しを配置するためのアイコン。Enter キーを押してリストを開き、吹き出しの配置を選択します。実行可能な吹き出しの場所のみが有効になります。
    - ガイド付きツアーのステップ数と作成されたステップの数。最初のステップを作成するとき、これはステップ 1/1 です。
    - このステップで何をすべきかをユーザーに指示するテキストボックス。
    - トリガーを選択するための選択リスト。 。選択した要素に使用できるトリガーのみがリストに表示されます。
    - [キャンセル] ボタンと [保存] ボタン。
11. ツアーを完了するまで、ステップの追加を続けます。
    各ステップを保存すると、ツアーが保存されます。

次のタスク

右側のパネルにタブ移動してツアーの名前を編集し、ツアーの URL をコピーして、ツアーのステップを再配置します。

ドメインセパレーションとガイド付きツアー

ServiceNow プラットフォームを使用すると、サービスプロバイダー (SP) は、顧客に迅速なオンボーディングを提供し、コンプライアンスを満たし、ドメインセパレーションを使用してデータを保護できます。クライアントデータ、プロセス、およびレポートをドメインと呼ばれる論理グループに分けることができます。SP は、誰がどのコンテンツを表示してアクセスするかをコントロールします。 インスタンス内の特定のドメインに適用されるガイド付きツアーや、世界中のユーザーが利用できるツアーを作成および変更できます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ドメインセパレーションされたガイド付きツアーの作成

ガイド付きツアーを作成したら、それを適用するドメインを指定できます。ツアーをコピーして、特定のドメイン用に変更することもできます。

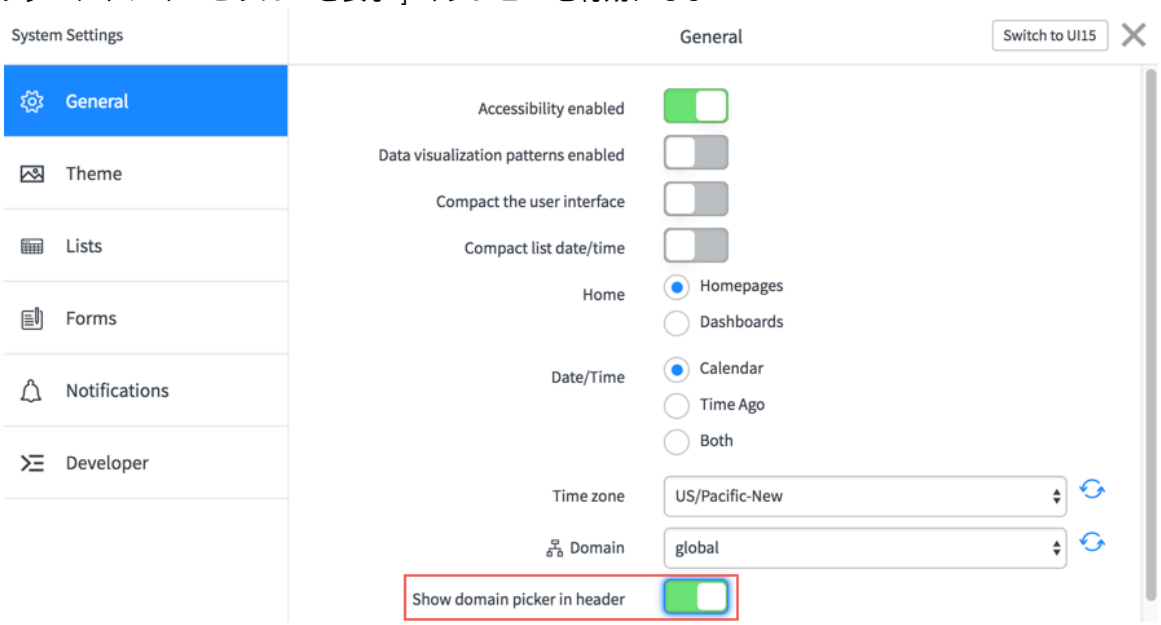
始める前に

必要なロール:guided_tour_admin または admin ガイド付きツアーでドメインセパレーションを使用するには、 ドメインセパレーションを要求する必要があります 。

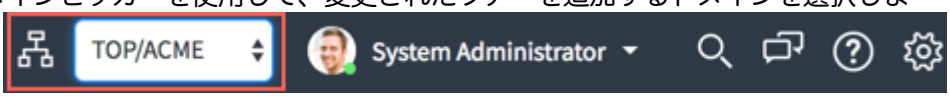
> **注:** ガイド付きツアーデザイナーには コア UIが必要です。詳細については、「 コア UI のアクティブ化」を参照してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 埋め込みヘルプ > ガイド付きツアーデザイナー > ガイド付きツアー.
2. 歯車アイコンをクリックしてリストの列をカスタマイズし、[ドメイン] 列と [上書き] 列を追加します。
   [ドメイン] 列は、ツアーが属するドメイン (グローバル)、またはツアーに指定されたドメインを示します。
3. ユーザー名の横にある歯車アイコンをクリックして、[システムの設定] を開きます。
4. [ヘッダーにドメインピッカーを表示] オプションを有効にします。



   このオプションは、スイッチが緑色で右側に切り替えられている場合に有効になります。
5. ドメインピッカーを使用して、変更されたツアーを追加するドメインを選択します。



6. ガイド付きツアーを選択します。
   ここでツアーを編集するか、単に
7. [更新] をクリックして、ツアーのドメイン固有バージョンを作成します。

タスクの結果

指定されたドメインでは、保存されたバージョンのツアーが、そのドメイン内のユーザーの元のツアーを上書きします。このツアーを編集して、そのドメインに固有のものにすることができます。詳細については、「ガイド付きツアーの編集」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

エクスペリエンスのパーソナライズ

タスク追跡、プロジェクトのタイムライン、およびホームページのカスタマイズのためのさまざまな視覚的オプションを操作します。

ビジュアルタスクボード	タイムライン可視化
このグラフィックでインタラクティブな UI を使用して、フォームやリスト間を移動します。	プロジェクトを監視し、運用の時間ベースまたはタスクベースのビューを操作します。

ビジュアルタスクボード

リスト、フォーム、およびその他のタスクレコードの管理を簡素化します。 ビジュアルタスクボードは、フリーフォームまたはデータ駆動型のボードを備えた直感的なグラフィックインターフェイスを提供します。クイックリファレンスカード形式でレコードを表示し、ステータスまたは進捗状況を分類するレーンを表示します。カードの可視化とタスクボード管理のためのアクセス制御ルールを使用して、特定のチームメンバーにレコードの表示と変更を委任します。

タイムライン可視化

タイムライン可視化を使用して、組織内のアクティビティを経時的に追跡します。インタラクティブな月ベースの 2 次元 (2D) およびタスクカードベースの 3 次元 (3D) ビューは、ビジネスの運用と戦略の包括的な評価を提供します。ビジュアルレコードのパーソナライズ、プロジェクトポートフォリオの管理、現在および将来のプロジェクトの評価を行います。

ビジュアルタスクボード

ビジュアル タスク ボード (VTB) を使用して、リストやフォームのナビゲーションをインタラクティブなグラフィカル エクスペリエンスに変換します。

ビジュアルタスクボード概要

https://player.vimeo.com/video/995341758?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

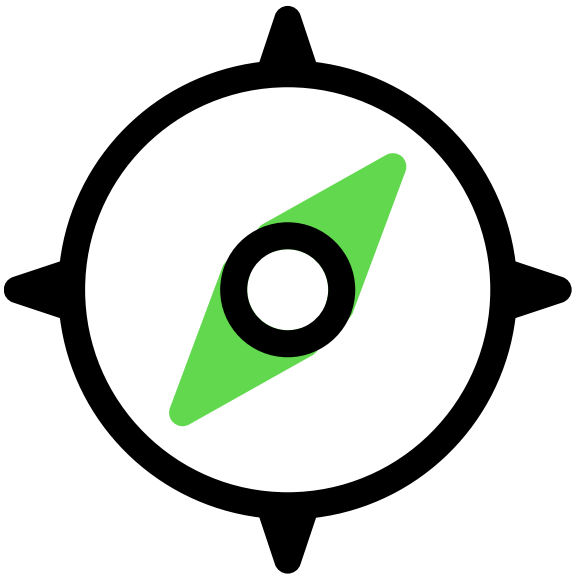
注: コア UI または、ビジュアルタスクボードを使用するには ネクストエクスペリエンス が必要です。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始めましょう

探索

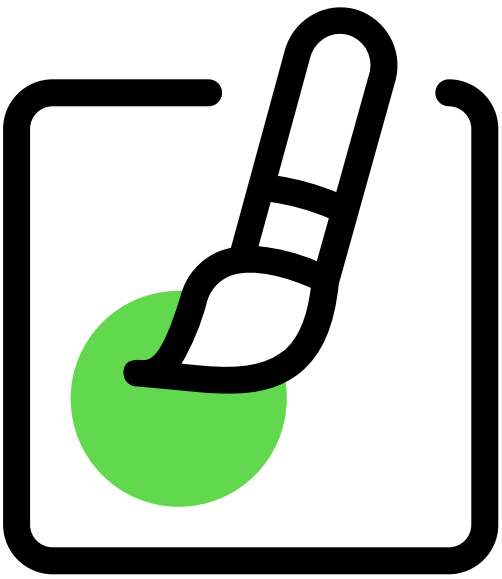


ビジュアルタスクボードの概念と機能について説明します。

アクティブ化

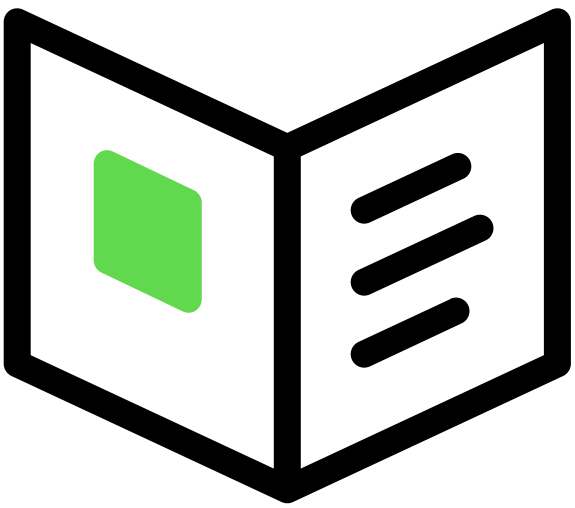
ビジュアルタスクボードをアクティブ化します。

使用



仮想タスクボードを作成、変更、削除、表示、共有、およびカスタマイズします。

参照



ドメインセパレーション、サポートされているブラウザー、および仮想タスクボードとともにインストールされるコンポーネントの詳細を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

トラブルシューティングとサポート

- Visual Task Boards のコミュニティで質問や回答をする
- Known Error Portal で既知のエラー記事を検索
- 連絡先 カスタマーサービス & サポート

ビジュアルタスクボード の探索

ビジュアルタスクボード は、実行する必要がある作業を視覚的に表現するため、チームメンバーは簡単にコラボレーションを行い、タスクを追跡し、優先順位を付けることができます。ビジュアルタスクボードは、プロジェクト管理、個人またはチームのタスク管理、従業員のオンボーディングなど、さまざまなコンテキストで使用できます。

ビジュアルタスクボードの概要

チームは、タスクのアサインと再アサイン、タスクステータスの更新、および優先度の設定を行うことで、作業負荷を簡単に管理できます。これにより、生産性が向上し、タスクの完了にかかる時間が短縮されます。どのユーザーも役割に関係なくタスク ボードを使用できますが、アクセス コントロール ルール (ACL) によって各ユーザーに表示されるカードが制限されることがあります。

ビジュアル タスク ボード インターフェイスは、レコードの管理と協業作業に適したグラフィカルな環境を提供します。たとえば、サポートマネージャーは、割り当てられたインシデントをステータスごとにリアルタイムで追跡するチームのためのボードを作成することがあるでしょう。

チームまたは組織固有のニーズに合わせて ビジュアルタスクボード をカスタマイズできます。チームは、独自のワークフロー、ラベル、列を作成して特定のプロセスを表すことができるため、タスクの管理と目標の達成が容易になります。スマートフォンやタブレットなど、あらゆるデバイスからビジュアルタスクボード にアクセスできます。これにより、チームメンバーは接続を維持し、タスクの最新情報を入手できます。

ビジュアルタスクボード のメリット

チームのすべてのメンバーにビジュアルタスクボードへのアクセス権を付与できます。

ベネフィット	機能
チームは、タスクのアサインと再アサイン、タスクステータスの更新、および優先度の設定を行うことで、作業負荷を簡単に管理できます。これにより、生産性が向上し、タスクの完了にかかる時間が短縮されます。 チームコラボレーションのためのビジュアルデータ駆動型ボードを作成します。個々のタスクを追加したり、フォームまたはリストからタスクを追加したり、レーンを変更したり、メンバーを追加または削除したりできます。	作成 ビジュアルタスクボード
ボードの詳細またはリストを表示して共有します。お気に入りに追加したり、共有したり、コネクトの会話を作成したりできます。	表示と共有 ビジュアルタスクボード
ビジュアルタスクボードをカスタマイズして構成します。	カスタマイズと構成 ビジュアルタスクボード

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ベネフィット	機能
カードの詳細の編集、添付ファイルの追加、カードビューとカード制限の設定、ラベル付け、アサイン、アーカイブ、移動を行うことができます。	ビジュアルタスクボードカードの使用
チェックリストとチェックリストテンプレートを作成します。作成可能なタスクタイプを構成します。	ビジュアル タスク ボードのチェックリスト

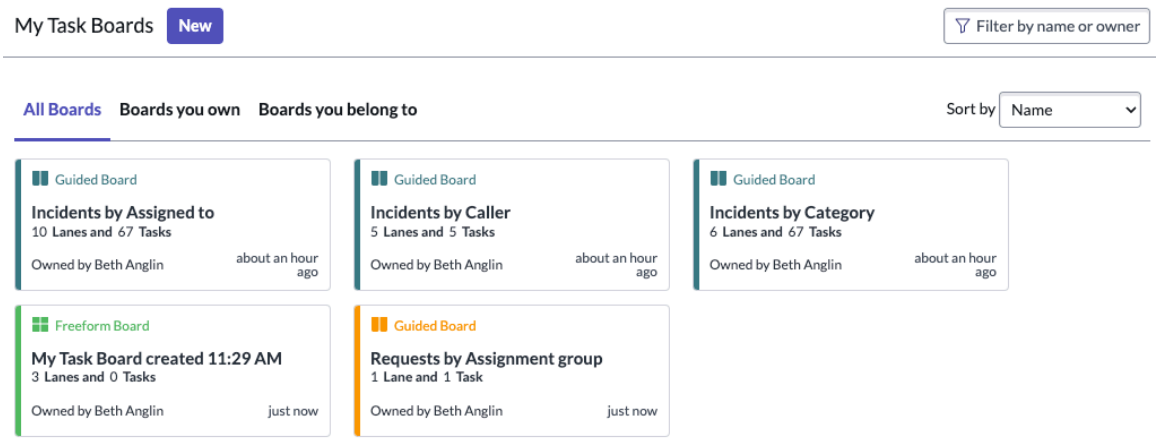
ビジュアルタスクボードのタイプ

ServiceNow®インスタンス内のデータに基づいて駆動されるガイド付きビジュアルタスクボードを作成できます。さまざまな情報を表示するフリーフォームボードや、両方のタイプを組み合わせたフレキシブルボードを作成することもできます。

ビジュアルタスクボードには3つのタイプがあります。

ボードタイプ	説明
フリーフォームボード	個人タスクを含むすべてのタイプのタスクレコードを表示します。フリーフォーム ボードのメンバーは、タスク カードとレーンを追加したり削除したりすることができます。 フリーフォームボードは、フリーフォームボードアイコン で示されます。
フレキシブルボード	特定のテーブルに対するフィルターに一致するタスクを表示します。フレキシブルボードのメンバーはタスクカードを追加できます。タスクがフィルター条件に一致しなくなると、カードは自動で削除されます。メンバーは、フリーフォーム ボードと同様にカスタム レーンを定義できます。 フレキシブルボードは、フレキシブルボードアイコン フレキシブル で示されます。
ガイド付きボード	フレキシブルボートに類似しています。ただし、ガイド付きボードはフィールド値に対応しており、ほとんどの場合編集できません。 ガイド付きボードは、ガイド付きボードアイコン ガイド付き で示されます。

Visual Task Boards のダッシュボードのサンプル



すべてのボードには要素が表示されます。カードの色は、そのボードのカラーパレットで選択した色を表します。

自動翻訳

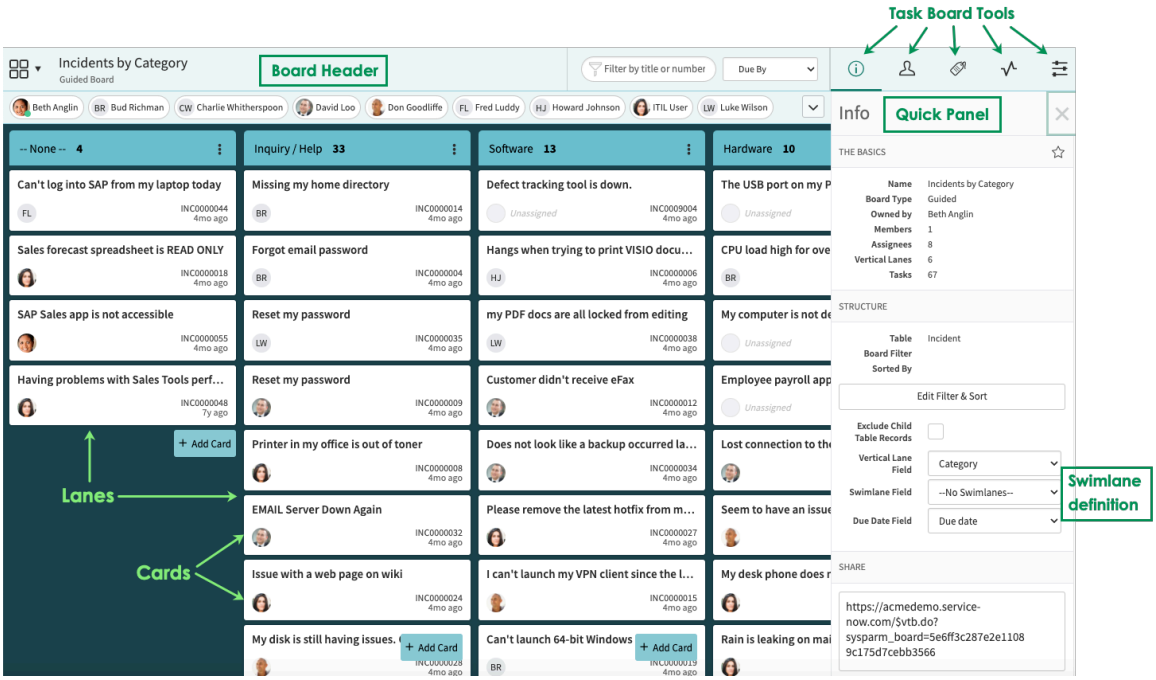
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

の要素 ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボード には、タスクを表すカードが含まれます。これらのカードは、並べ替えるために選択した基準に基づいてレーンに配置されます。

ビジュアルタスクボード には、下の画像に示す要素が含まれています。各要素については、次の表で説明します。

Visual Task Boards の要素のサンプル



タスクボード要素

要素	説明
ボードヘッダー	タイトルバーにボード名を表示します。ボード名をダブルクリックすると、ボード名を変更できます。 ボードのタスクを次の方法でフィルタリングします。 • タスクカードのタイトルまたは番号を入力する • [期限] リストでオプションを選択する
レーン	ボード上のカードを垂直グループに整理します。これらのグループは、実行予定、実行中、および完了など、タスクのステータスを表すことがよくあります。 ガイド ボードを使用する場合、各レーンは可能なフィールド値を表します。たとえば、インシデント テーブルのボードには、それぞれの状態値に 1 つのレーンを表示できます (新規、アクティブ、または解決済みなど)。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タスクボード要素 (続く)

要素	説明
	ユーザーは、1 つのレーンから別のレーンにカードを移動して、そのカードが表すタスクを更新することができます。
カード	ユーザーに割り当てることができる個々のタスクを表します。コメント、添付ファイル、ラベルをカードに追加できます。各カードはタスクレコードに関連付けられています。更新するともう一方がすぐに更新されます。フリーフォーム ボードの場合、各カードは個人タスクを表します。 フレキシブルおよびガイド付きボードの場合、各カードはボードが作成されたリストからのレコードを表します。詳細については「フレキシブルボードとガイド付きボードの作成 (Create Flexible and Guided boards)」を参照してください。
クイック パネル	ボードに関連付けられたラベルとユーザーを表示します。ボードメンバーは、クイックパネルを使用してすばやくタスクにラベルを付けたり割り当てることができます。メンバーはまた、クイックパネルに表示される内容を設定できます。
ビジュアルタスクボードツール	ボード情報、ボードメンバー、ボードアクティビティストリーム、ボードラベルを表示します。
スイムレーン	ボードのカードを水平レーンに整理します。これらのレーンは、多くの場合タスクに割り当てられたユーザーを表します。ボードに任意の数のスイムレーンを追加して、ユーザー間でカードを簡単に移動できます。

ビジュアルタスクボードツール

ビジュアル タスク ボードのタスク ボードのツールエリアには、アイコンで表される複数のタブがあります。

タブを開くにはアイコンをリックします。同じアイコンをもう一度クリックすると、タブが非表示になります。会話に表示されるタブは、会話タイプやその他の条件によって異なります。

会話ツールのタブ

タブのアイコン	タブ名	説明
	Info	タスク ボードに関する以下の情報が含まれています。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

会話ツールのタブ (続く)

タブのアイコン	タブ名	説明
		• ボード名 • ボード タイプ • ボード オーナー • メンバー数 • アサイニー数 • レーン数 • タスクの数 • テーブル名 • フィルターを編集 (データ駆動型ボードでのみ表示) • レーン フィールド（ボード所有者にのみ表示、データ駆動型ボードのみ） • [スイムレーン] フィールド - ボードの [スイムレーン] フィールド変更のため • [期日] フィールド - ボードの [期日] フィールド変更のため • URL
	メンバー	ボードのすべてのメンバーと受託者をリストします。ボードメンバーを追加または削除したり、受託者をメンバーに昇格させたり、メンバーまたは受託者がボードをフィルターしたりすることができます。
	ラベル	ラベルを使用して、タスク ボード上のタスクを視覚的に区別します。ラベルを切り替えることによって、ボードの内容をフィルタリングします。このタブを使用するにはラベルを有効にする必要があります。
	アクティビティ	ボード上のカードのすべてのアクティビティを表示します。
	設定	タスク ボードの設定を行います。この設定は、ボードの所有者のみが使用できます。詳細については、「タスクボードのルックアンドフィールをカスタマイズする」を参照してください。

ビジュアル タスク ボード **SLA** インジケーター

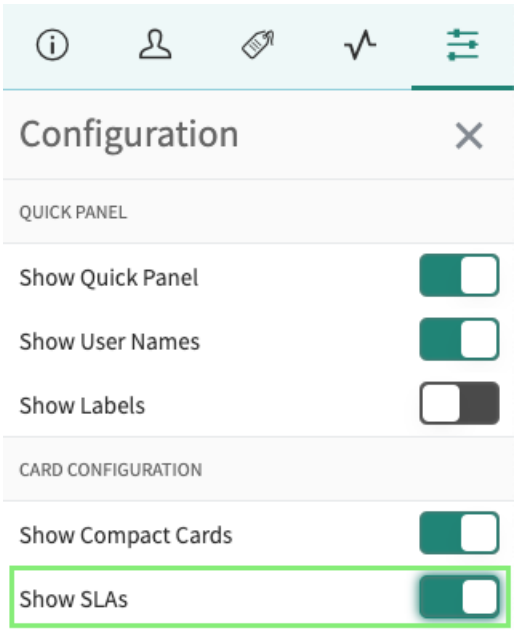
SLA (サービスレベルアグリーメント) インジケーターは、ボード上のカードが SLA に違反している場合にボードメンバーに警告します。

ボードメンバーは、ボード設定メニューから SLA インジケーターを有効にすることができます。この設定は、現在のユーザーのみに適用されます。

自動翻訳

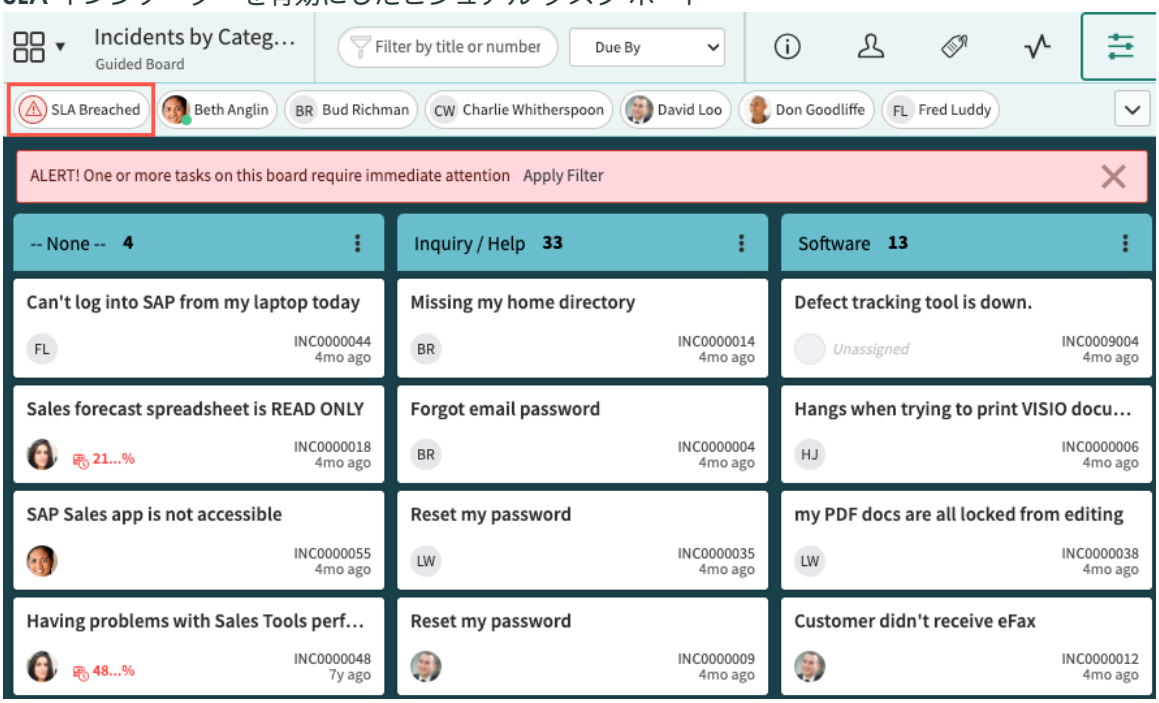
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

SLA の有効化



SLA インジケーターが有効になると、SLA が関連付けられている各カードにステータスバーが表示されます。いずれかのカードで SLA が侵害された場合は、ボードの上部に警告が表示され、クイックパネルにフィルター オプションが表示されます。このインジケーターには、SLA の経過パーセントが表示されます。タスク カードに複数の SLA が関連付けられている場合、このインジケーターには SLA のステータスが最も多い経過パーセントとともに表示されます。

SLA インジケーターを有効にしたビジュアル タスク ボード



関連情報

サービスレベル管理のコンセプト

ビジュアル タスク ボードのアクセシビリティ

ビジュアルタスクボード のアクセシビリティの改善には、スキップリンクやカードの詳細を表示する機能が含まれます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

リンクのスキップ

リンクをスキップすると、ページのメイン コンテンツに直接タブすることができます。アクセシビリティモードが有効になっている場合、タスクをリストとして表示するためのスキップリンクがタスクボードに含まれます。タスクを一覧表示するスキップ リンクで、すべてのタスク カードをテーブル ビューに切り替えられます。タスク ボードをリスト ビューで表示する方法の詳細については、「ビジュアルタスクボードのリスト表示」をご覧ください。

カードの詳細の表示

アクセシビリティ モードが有効になっていると、ビジュアル インジケーターがタスク カードに表示され、ユーザーはタブをタップしてカードの詳細を開けます。詳細については、「ビジュアルタスクボードでのカードの詳細の表示」を参照してください。

ビジュアルタスクボードでのカードの詳細の表示

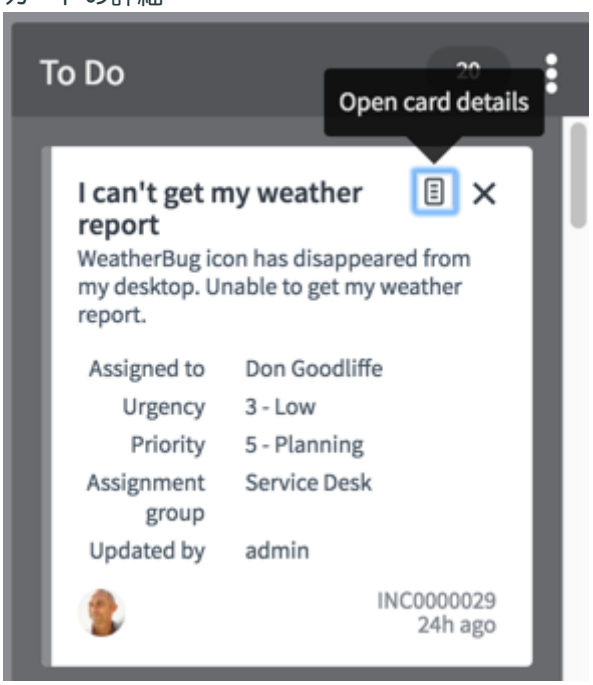
アクセシビリティ モードを有効にした状態で、タスク ボードのカードをタブします。カードの詳細を表示するには、カードの詳細ボタンを使用します。

始める前に
システム設定メニューの一般タブからアクセシビリティを有効にします。
必要なロール：なし

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. 既存のタスクボードを開きます。
3. Tab キーを押してボード内を移動し、タスクカードを取得します。
4. [カードの詳細を開く] ボタンが表示されるまで、Tab キーを押してカード内を移動します。

カードの詳細



5. **Enter** を押してカードを開きます。
6. カードを終了するには、**Esc** を押します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアル タスク ボードのアクティブ化

新しいインスタンスでは、Visual Task Boards はデフォルトで有効です。アップグレードされたインスタンスでは、admin ロールを持っている場合、Visual Task Boards プラグイン [com.glide.ui.vtb] を有効にできます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用して、Visual Task Boards プラグイン (com.glide.ui.vtb) を検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます：「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません：<プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」を参照してください。

ビジュアルタスクボード の使用

フリーフォーム、フレキシブル、ガイド付き ビジュアルタスクボードを作成、表示、編集し、これらのボードにメンバーとしてユーザーを追加します。

ビジュアルタスクボードのメンバーは、ボードの表示と共有、カードビューのカスタマイズ、カードのアサインと移動、チェックリストの作成を行うことができます。

ビジュアルタスクボードの開始

ビジュアルタスクボードを見つけるには、 セルフサービス > ビジュアルタスクボード. 一般的な検索を行ってもこのアプリケーションが表示されない場合は、管理者にお問い合わせください。

https://player.vimeo.com/video/952369652?h=e5240fa717&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

作成 ビジュアルタスクボード

フリーフォーム、フレキシブル、ガイド付きの ビジュアルタスクボードを作成、表示、編集し、これらのボードにメンバーとしてユーザーを追加できます。

ビジュアルタスクボードを見つけるには、 セルフサービス > ビジュアルタスクボード. 一般的な検索を行ってもこのアプリケーションが表示されない場合は、管理者にお問い合わせください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自由形 状 ビジュアルタスクボード

個人タスク カードは、フリーフォーム ボードのレーンに直接追加できます。フリーフォーム ボードにリストやフォームから他の種類のタスク カードを追加することもできます。

フリーフォームビジュアルタスクボードの作成

あらゆる種類のタスクまたはプロジェクトを追跡するためのフリーフォーム ビジュアルタスクボード (VTB) を作成できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. [マイ タスク ボード] の横にある [新規] をクリックするか、タスク ボードを作成したことがない場合は [新しいビジュアル タスク ボードの作成] をクリックします。
3. 新しいボードの作成ウィンドウから、[フリーフォーム] をクリックします。
   新しいタスク ボードが開き、実行予定、実行中、および完了の、デフォルトのフリーフォーム レーンが表示されます。
4. ボード名をクリックし、新しい名前を入力します。

次のタスク

- フリーフォームのビジュアルタスクボードへの個人タスクの追加
- フォームからフリーフォームビジュアルタスクボードへのタスクの追加
- リストからフリーフォームのビジュアルタスクボードにタスクを追加

フリーフォームのビジュアルタスクボードへの個人タスクの追加

フリーフォーム ボードのレーンにカードを直接追加できます。これらのカードは個人タスクと呼ばれ、プライベート タスク [vtb_task] テーブルのレコードを表します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. レーンヘッダーで、レーンメニュー (⋮) をクリックし、[タスクを追加] を選択します。
   または、レーンの下部にある [タスクを追加] をクリックします。
   新しいタスク カードがレーンに表示されます。
2. 新しいタスク カードのの簡単な説明を入力します。
3. カードを保存するには、ボードの別の領域をクリックするか、 **Enter** キーを押します。

フォームからフリーフォームビジュアルタスクボードへのタスクの追加

タスクを拡張する任意のテーブルから、フリーフォーム ボードにタスク カードを追加することができます。これらのカードは、それらを追加したテーブルのレコードを表します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
インシデントや問題などの複数のタスクテーブルから、同じフリーフォーム ボードにカードを追加することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. インシデントなどのタスク レコードを開きます。
2. メニュー アイコン (☰) をクリックするか、フォームのヘッダーを右クリックしてフォームのコンテキストメニューを表示します。
3. [ビジュアル タスク ボードに追加] を選択します。
4. カードを追加するボードの名前をクリックします。
5. ボードを表示するには、確認メッセージのボード名をクリックします。
   タスクはデフォルトで最初のレーンに表示されます。

リストからフリーフォームのビジュアルタスクボードにタスクを追加

タスクを拡張する任意のテーブルから、フリーフォーム ボードにタスク カードを追加することができます。これらのカードは、それらを追加したテーブルのレコードを表します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
インシデントや問題などの複数のタスクテーブルから、同じフリーフォーム ボードにカードを追加することができます。

手順

1. 次のようなタスクレコードのリストに移動します **All** (すべて) > インシデント > オープン.
2. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
1 つのタスクを追加	レコードを右クリックし、 [ビジュアル タスク ボードに追加] を選択します。
複数のタスクを追加	追加する各レコードの横にあるチェックボックスをオンにして、[リストを構成して使用] 機能から [ビジュアルタスクボードに追加] を選択します。

3. カードを追加するボードの名前をクリックします。
   確認メッセージが表示されます。
4. ボードを表示するには、確認メッセージのボード名をクリックします。
   タスクはデフォルトで最初のレーンに表示されます。

データ駆動型 ビジュアルタスクボード

タスクをフレキシブルまたはガイド付きのタスク ボードに追加できます。

データ駆動型ビジュアルタスクボードの作成

インシデントや変更など、タスクを拡張する任意のテーブルに対して、柔軟またはガイド付きのデータ駆動型ビジュアルタスクボード (VTB) を作成できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. [マイ タスク ボード] の横にある[新規]をクリックします。または、以前にタスク ボードを作成したことがない場合は、[新しいビジュアル タスク ボードを作成] をクリックします。
3. 新しいボードの作成ウィンドウから、[データ駆動型ボード] をクリックします。
4. [タスク テーブル] リストから、ボードのベースとなるタスクの基本テーブル (インシデント テーブルなど) を選択します。
5. オプション: [レーン フィールド] リストから、レーンのヘッダーに使用するフィールドを選択します。

   (Optional) 編集可能なレーンヘッダーを持つフレキシブルボードを作成するには、[なし] を選択します。

   作成されるボードの種類と、ボードに表示されるレーンは、選択する列の種類によって異なります。参照列または選択列を選択すると、ボードはガイド付きボードとなります。ガイド付きボードの各レーンは、その列の可能な値の 1 つを表し、カードは適切なレーンに表示されます。たとえば、状態列を使用してインシデント用のガイド付きタスク ボードを作成した場合、各インシデントについて新規またはクローズドなどの 1 つのレーンが表示されます。参照または選択ではない列を選択すると、ボードはフレキシブル ボードとなり、ボードは、実行予定、実行中、および完了のデフォルトのレーンを表示し、すべてのカードが実行予定レーンに含まれます。
6. オプション: フィルタを作成して、作業したいレコードだけを表示します。
   たとえば、自分に割り当てられていないインシデントを除外することができます。

   (Optional) フィルタのパラメータに適合しなくなったカードは、自動的にタスク ボードから削除されます。

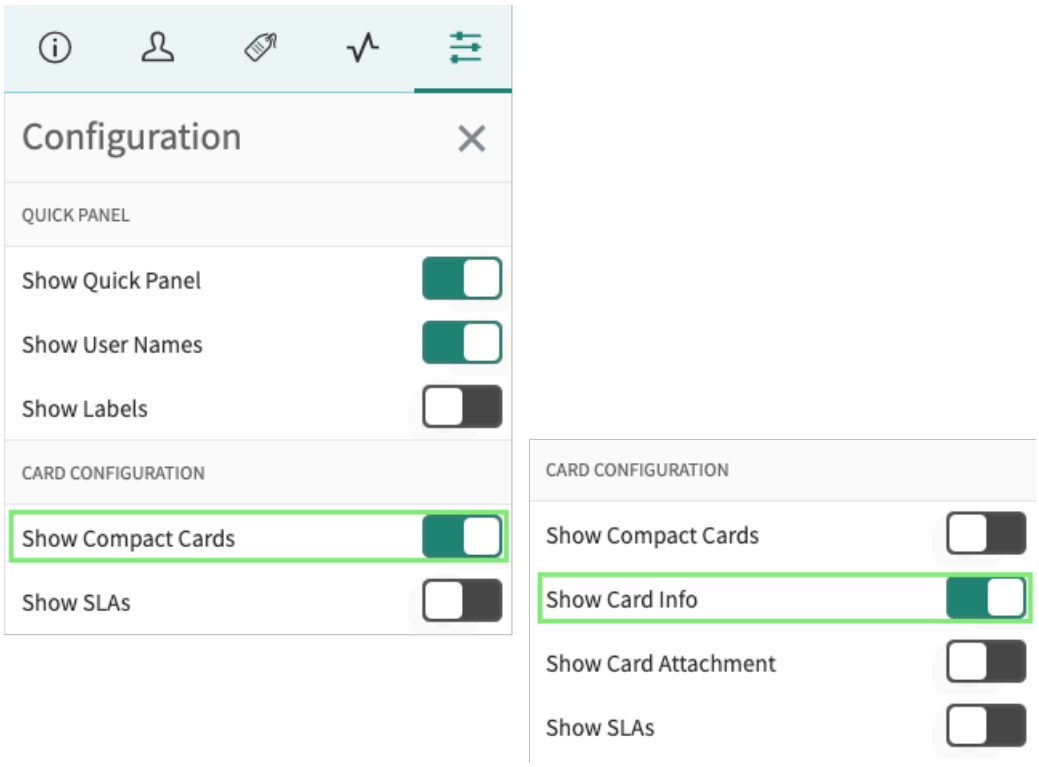
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

7. オプション: ボード名をクリックし、新しい名前を入力します。

注:

- 状態などの、選択フィールドから作成されたガイド付きボードでは、システムによって選択可能な値ごとにレーンが作成されます。参照フィールドから作成されたガイド付きボードの場合、システムはタスク カードによって使用されている各値に対してのみレーンを作成します。参照フィールドの値が変更された場合、必要に応じてレーンが追加されます。
- その他のオプションを表示するには、カードビューを必ず有効にしてください。オプションをオフにします 圧縮カードを表示 > カード情報を表示.



次のタスク
柔軟またはガイド付きのビジュアルタスクボードにタスクを追加

柔軟またはガイド付きのビジュアルタスクボードにタスクを追加

フレキシブルボードまたはガイド付きボードのカードは、ボードが関連付けられているテーブルのレコードを表します。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. レーンのヘッダーで、レーン メニュー (⋮) をクリックして[タスクを追加] を選択します。
   または、レーンの下部にある [タスクを追加] をクリックします。

   フィールドは、ボードのフィルタ条件に基づいて入力され、ガイド付きボードの場合は、フィールドはカードを追加するレーンになります。

   各受託者にレーンがある、ソフトウェアカテゴリーのインシデントを表示するガイド付きボードの例を考えてみましょう。**ITIL** ユーザー レーンにカードを追加した場合は、新しいインシデント レコードのカテゴリおよび割り当て先フィールドが、自動でソフトウェアおよび **ITIL** ユーザーとなります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

2. フォームに記入し、[送信] をクリックします。
   新しいタスク カードがレーンに表示されます。

ビジュアルタスクボードレーンの追加または変更

ボード メンバーは、名前を変更して、追跡するタスクワークフローに合わせて新しいレーンを追加することができます。フリーフォームまたはフレキシブル タスク ボードを作成すると、実行予定、実行中、および完了のデフォルトのレーンが含まれます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ガイド付きボードとは異なり、フリーフォームまたはフレキシブル タスク ボード上のレーンは、可能なフィールド値と一致しません。

注: ガイド ボードからレーンを削除することはできません。

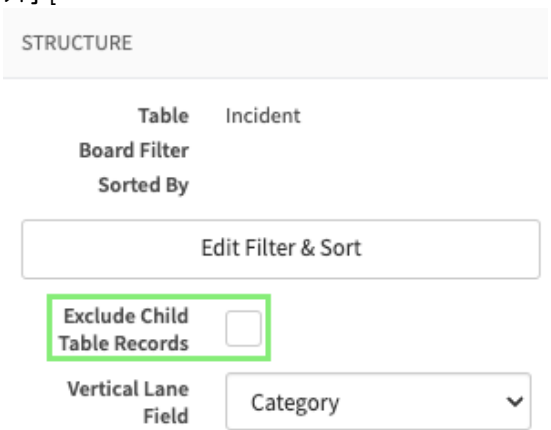
手順

1. タスク ボードを開きます。
2. 次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
新しいレーンの作成	a. 最後のレーンをスクロールして [レーンを追加] をクリックします。 b. レーンのタイトルを入力し、Enter キーを押します。 [レーンを追加] オプションは、フリーフォームとフレキシブル ボードで常に使用できます。割り当て先など、レーンが参照フィールドに基づいている場合にのみ、ガイド付きボードで利用できます。
レーンの再アレンジ	レーンのヘッダーをクリックし、レーンを目的のドロップ ゾーンにドラッグします。移動をキャンセルするには、Esc キーを押しながらレーンをドラッグします。 また、ボード構成メニューからレーンの順序を変更することもできます。
レーンの非表示	a. レーンのヘッダーでレーン メニュー (⋮) をクリックします。 b. [レーンを非表示] をクリックします。ボード構成メニューから非表示のレーンを復元することができます。
レーンの削除	a. レーンのヘッダーのレーン メニューをクリックします。 b. [レーンを削除] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	c. 確認ダイアログ ボックスで、[削除]をクリックします。フリーフォームまたはフレキシブル ボード上のレーンを削除すると、削除されたレーンのすべてのカードがアーカイブされます。 レーンを削除オプションは、フリーフォームとフレキシブルボードで常に使用できます。レーンが参照フィールドに基づいており、カードが含まれていないレーンにのみ、ガイド付きボードで利用できます。
子テーブルレコードを除外	a. 情報アイコン (ⓘ) をクリックします。 b. [構造] メニューで、[子テーブルレコードを除外] [] を選択します 子テーブルのレーンとレコードが除外されます。 注: [子テーブルレコードを除外] チェックボックスは、選択肢タイプのフィールドに対してのみ表示されます。

注: カードをレーンから別のレーンに移動するときに、レコードへの書き込みアクセス権を持っているときにエラーメッセージが表示された場合は、システムプロパティ **glide.vtb.enable_list_edit_acl** を作成して **false** に設定します。

ビジュアルタスクボードメンバーの追加または削除

アクティビティ ストリームのメンバー タブを使用して、タスク ボードのメンバーを追加および削除できます。受託者をボードのメンバーに昇格させることもできます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
タスク ボードのメンバーだけがボードにアクセスできます。ボードのメンバーは、他のメンバーを追加または削除することができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. ビジュアル タスク ボードで、タスク ボード ツールを開きます。
2. メンバー タブをクリックします。

3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
メンバーを追加する	a. ユーザーセクションで、[メンバーを追加] をクリックします。 b. ユーザーの名前を入力するか、ドロップダウン メニューからユーザーを選択します。
メンバーを削除する	a. メンバーセクションで、ユーザーにカーソルを合わせます。 b. 削除アイコン (⊖) をクリックします。
受託者をメンバーに昇格する	a. 受託者セクションで、ユーザーにカーソルを合わせます。 b. 上向きの矢印アイコンをクリックします。
すべての受託者をメンバーに昇格させる	受託者セクションで、[すべてを昇格] をクリックします。

ビジュアルタスクボードの削除

自分が所有するタスクボードは削除できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ボードを削除しても、基礎となるタスク レコードには影響しません。ただし、削除したボードは元に戻すことはできません。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. 所有中のボードから、対象のボードにカーソルを合わせて削除アイコン (**X**) をクリックします。
3. 確認ダイアログで、[削除]をクリックします。

表示と共有 ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボードの詳細を表示し、それらをリストとして表示して、他のユーザーと共有します。

ビジュアルタスクボード の詳細を表示

ビジュアルタスクボードに関する重要な情報を表示できます。

自動翻訳

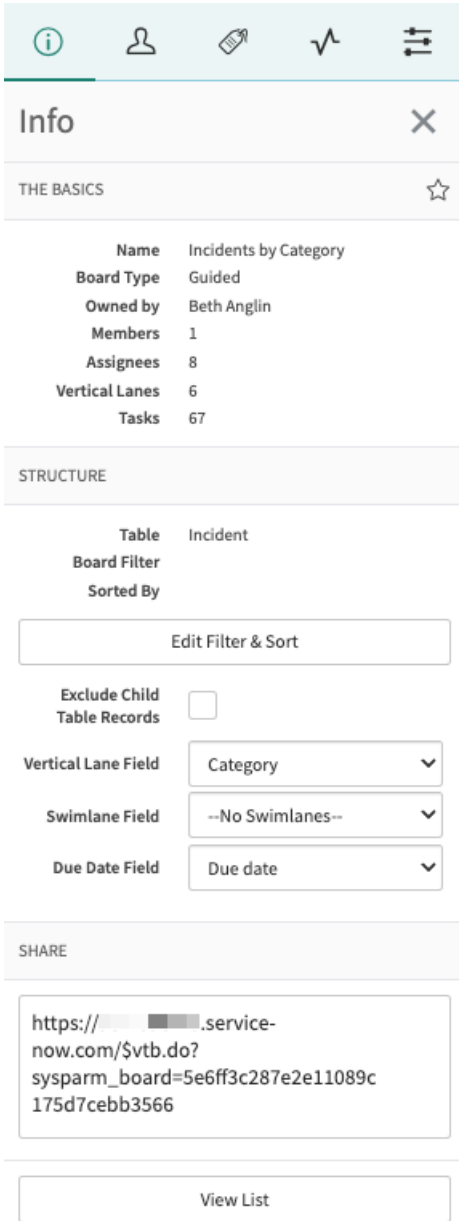
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. タスク ボードを開きます。
2. ボード情報アイコンをクリックします ( )。

タスクの結果
ボード情報が表示されます。



ビジュアルタスクボードのリスト表示

ボード情報オプションを使用して、ビジュアルタスクボードをリストビューで表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. タスク ボードを開きます。
2. タスク ボード ツールから、ボード情報アイコンをクリックします ( )。
3. 情報パネルの下部にある[リストを表示] をクリックします。
   ボードのカードがリスト ビューで開きます。

> **注:** フリーフォーム ボードのリスト ビューには、ボードで作成したカードのみが表示され、手動で追加した他のタスクは表示されません。

ビジュアルタスクボードをお気に入りに追加

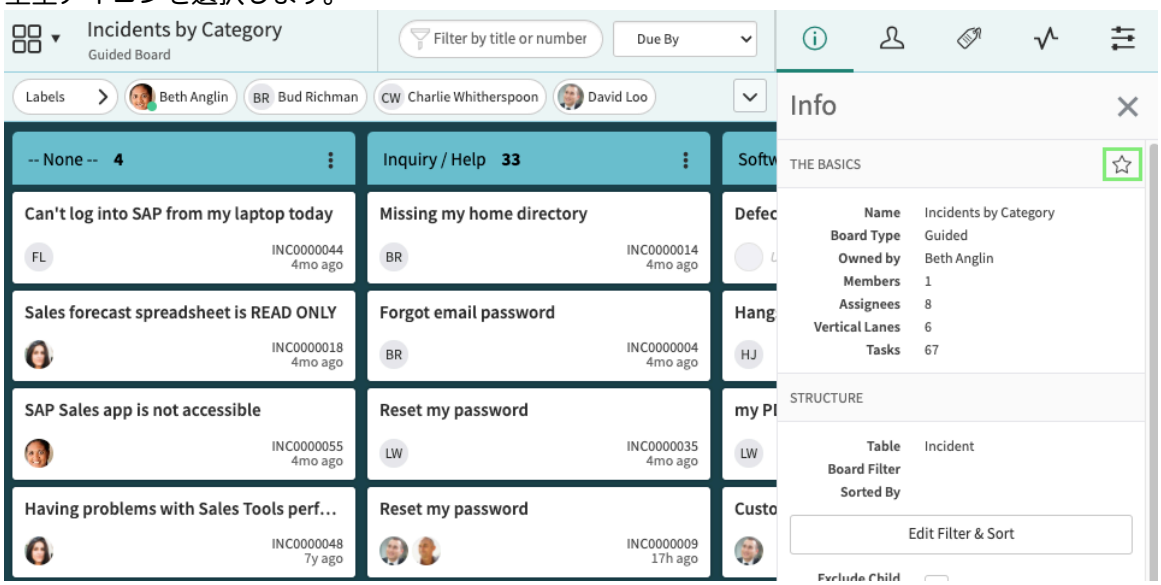
お気に入りオプションを使用して、頻繁にアクセスする ビジュアルタスクボード アプリケーション ナビゲーターに追加します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
ボードをお気に入りとして追加できるのは、コア UI のみです。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. お気に入りに追加するボードで、ボードツールから情報アイコンを選択します。
3. 星型アイコンを選択します。



Connect の会話での Visual Task Boards の共有

Visual Task Boards を コネクトチャット またはコネクトサポートの会話で共有することができます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. タスクボードを コネクト ミニ ウィンドウにドラッグします。
   タスクボードへのリンクが会話に表示されます。また、コネクトワークスペースに表示される会話ツールにもタスクボードがリストされます。ボードのメンバーである会話メンバーだけが、タスクボードにアクセスできます。「コネクト でのレコードのフォロー」でタスクボードを共有すると、レコードアクティビティストリームではそれが URL として表示されます。

関連情報

コネクト

ビジュアルタスクボード

ビジュアル タスク ボードでのコネクトの会話の作成

ビジュアルタスクボードからコネクトチャットの会話を作成することで、ボードメンバーと共同作業し、発生したアクティビティを追跡します。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
タスク ボードから会話を作成すると、すべてのボード メンバーがその会話のメンバーになります。タスク ボードと会話の間でメンバーが同期されます。たとえば会話からユーザーを削除すると、そのユーザーはボードからも自動的に削除されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. タスク ボードを開きます。
3. ボード ヘッダーで [ボード メンバーとコネクト] アイコン ( )をクリックします。
   ボードのレコード会話が自動的に開きます。すべてのボード メンバーが会話のメンバーになります。

関連情報

コネクトチャット

ビジュアルタスクボード

カスタマイズと構成 ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボードの情報と、この情報の表示方法をカスタマイズできます。

個々の ビジュアルタスクボード をカスタマイズして、自分に最適な方法でタスクを表示できます。ボードの外観を変更したり、ラベルやスイムレーンを追加したり、レーン制限を設定したり、クエリを変更したりすることができます。

タスクボードのルックアンドフィールをカスタマイズする

デフォルトでは、ビジュアルタスクボードはユーザーのテーマ設定からルックアンドフィールを継承します。ただし、 ビジュアルタスクボード のいくつかのオプションを設定して、ボードの外観をカスタマイズすることができます。

始める前に
必要なロール：なし

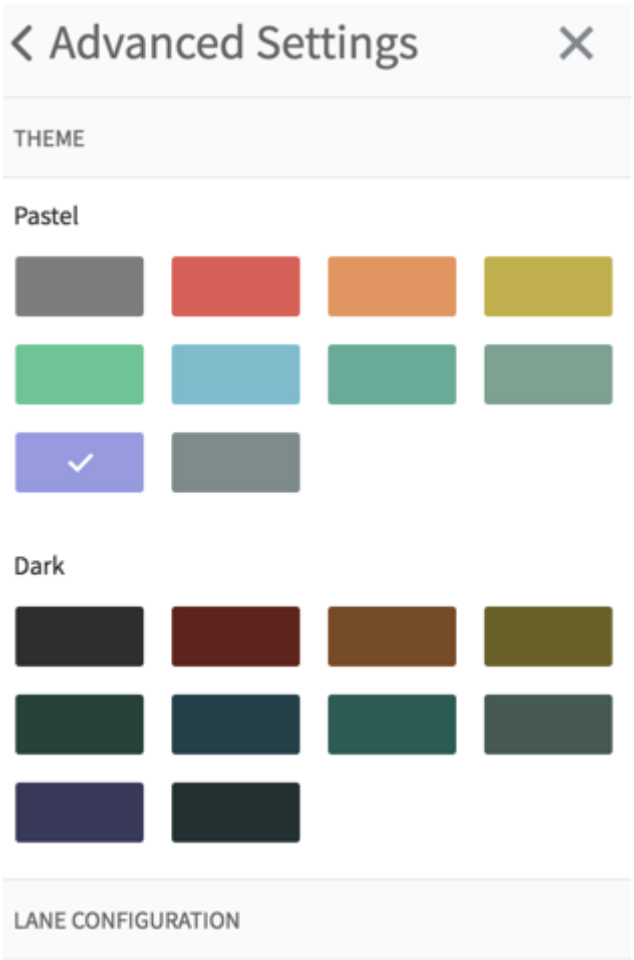
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. タスク ボード ツールから、メニュー アイコン ( ) をクリックします。
2. [詳細設定] をクリックします。
3. [テーマ] セクションで、パレットから色を選択します。
   選択したテーマは、ボードの背景、レーンヘッダー、カードを追加ボタン、クイックフィルター、タブヘッダー、クイックパネル、ボードヘッダーに適用されます。また、マイ タスク ボードのページのボードの色として表示されます。この設定は、ユーザーのボードにのみ適用されます。

ビジュアルタスクボードのカラーパレット



4. [クイックパネル] セクションで、オプションを切り替えてクイックパネルをカスタマイズします。

   注: 特に記載がない限り、これらの設定は現在のユーザーにのみ適用されます。

クイック パネルのオプション

オプション	説明
パネルを表示	ボードに表示するオプション。
ユーザー名	クイックパネルのユーザーアバターの隣に表示されるユーザー名。
ラベルを表示	カードとクイックパネルに表示されるラベル。 注: この設定はすべてのユーザーに適用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
ラベル名	クイックパネルにあるラベルの色付きアイコンの横に表示されるラベル名。 注: [ラベルを表示] を有効にした場合にのみ、この設定を利用できます。

これらのオプションをすべて有効にすると、クイックパネルは次の図のようになります。

5. [カード構成] セクションで、オプションを切り替えてカードの外観と情報をカスタマイズします。

   カードの変更は、現在のユーザーにのみ適用されます。

   表示オプション

オプション	説明
圧縮カードを表示	レーン幅とカード情報を減らします。サムネイル画像はカードに表示されません。
カード情報を表示	各カードのカード情報を表示します。カード情報には、通常、タスクの状態、開かれた日付、最後に更新されたユーザーなどの詳細が含まれます。 この設定は、 コンパクト カードが無効になっている場合のみ使用可能です。
カード添付ファイルを表示	カードには、そのカードに添付されている最初の画像がサムネイルとして表示されます。 この設定は、 コンパクト カードが無効になっている場合のみ使用可能です。
SLA を表示	SLA ステータス インジケーターがカードに表示され、1 つ以上のカードで SLA が侵害された場合に警告が表示されます。SLA ステータスインジケーターは、 コンパクト カードが有効になっている場合は非表示になります。 ボードのタスクに SLA が関連付けられている場合にのみ、この設定を利用できます。

6. [詳細設定] のレーン構成 セクションで、各レーンのチェックボックスをオンまたはオフにして、レーンを表示または非表示にします。
   この設定はユーザー初期設定です。

関連情報

ビジュアルタスクボードツール

ビジュアルタスクボードメンバーの追加または削除

ソート ビジュアルタスクボード

ソートフィルターオプションで作成した条件を使用して ビジュアルタスクボード ソートし、プロパティを基準にアイテムをグループ化してカードを整理することができます。

始める前に
必要なロール：admin

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

このタスクについて
ボードの所有者のみが、ソート基準を作成、追加、編集、または削除できます。基準は、他のユーザーには「読み取り専用」として表示されます。

注: データ駆動型ボードとフリーフォームボードでは、手順が少し異なります。以下の手順には、両方のオプションが含まれています。

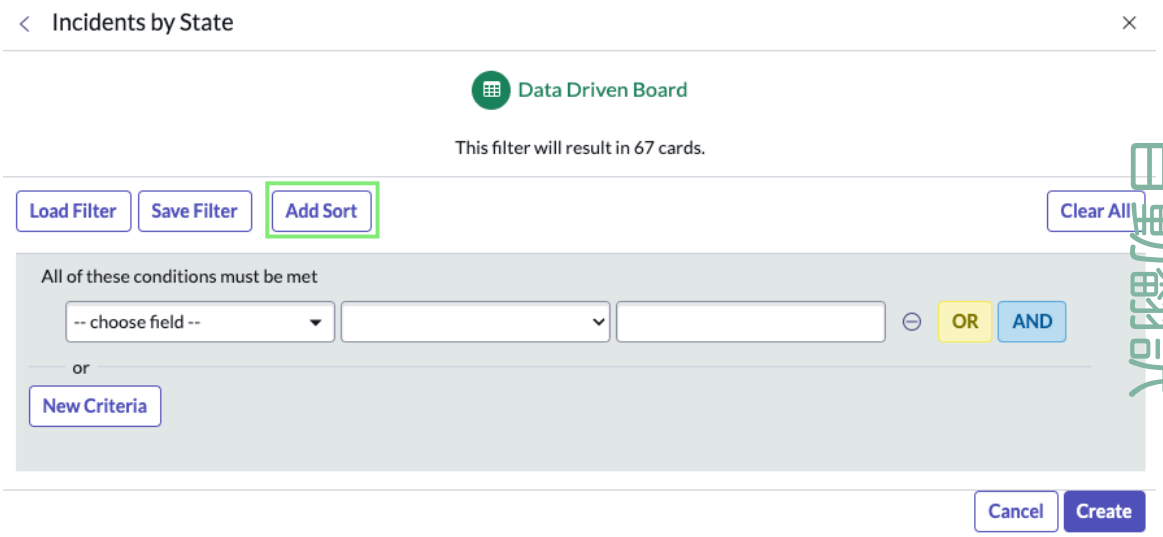
手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. [自分のタスクボード] ページで、[新規] を選択します。
3. データ ドリブン ボードの場合は、次の手順に従います。

   a. [新規ボードを作成] ウィンドウから [データ駆動型ボード] を選択します。

   b. フィールドに選択肢を入力して [次へ] を選択します。

   c. 選択 ソートを追加をクリックし、フィールドから必要な条件を選択して、[作成] を選択します。



   d. [ソートを追加] ウィンドウで、ソート順を選択してから [保存] を選択します。
   基準が表示されます。ここでソート順を編集したり、新しい基準を追加できます。また、右側のナビゲーションペインで選択内容の編集もできます。

4. フリーフォームボードの場合は、次の手順に従います。

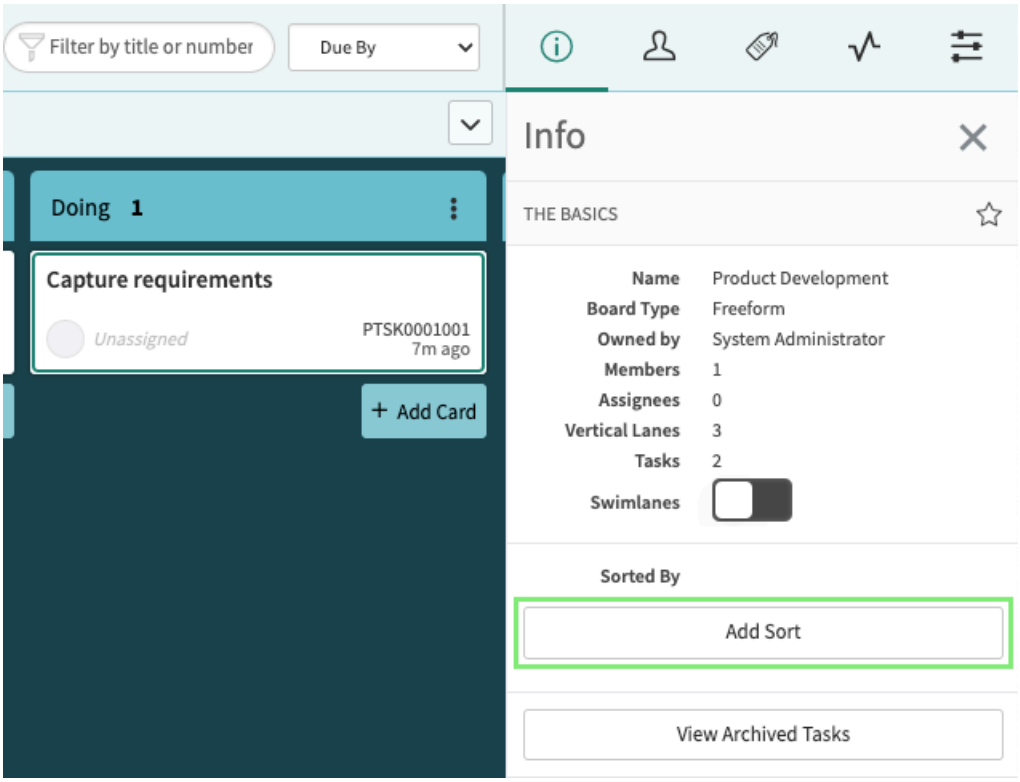
   a. [新規ボードを作成] ウィンドウで 、[フリーフォームボード] を選択します。

   b. ボードのタスクカードを作成します。

   c. 情報アイコン (ⓘ) を選択します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ソート基準とフィルタリングは、情報ナビゲーションペインに表示されま



す。
[フィルターを編集してソート] ボタンを選択すると、フリーフォームボードとデータ駆動型ボード両方のソート基準を編集できます。

ビジュアルタスクボードラベルの構成

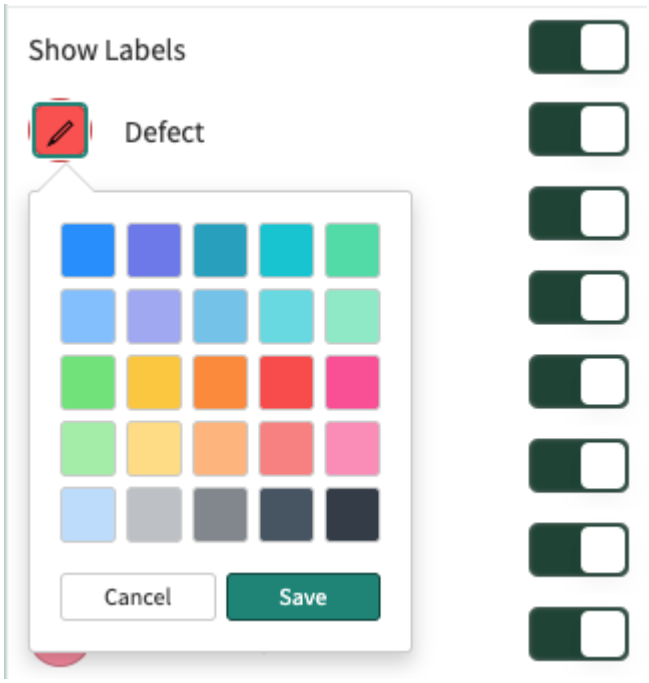
ラベルはタスクを分類し、タスク ボード上でタスクを視覚的に区別するのに役立ちます。アクティビティ ストリームのラベル タブを使用して、ラベルを無効にしたり名前を変更することができます。

始める前に
必要なロール：tags_admin と global_tags_creator

このタスクについて
すべてのボードには、デフォルトで 7 個のラベルがあります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



ボードメンバーはボード上のラベルを編集できます。すべてのラベルは [クイックパネル] の [ラベル] に表示されます。

手順

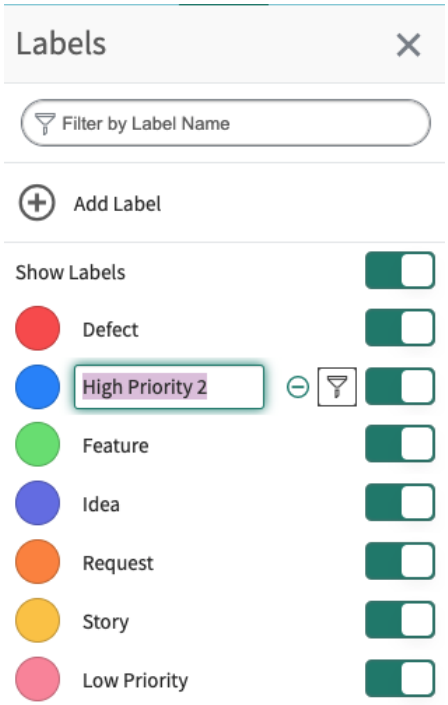
1. タスクボードツールから [ラベル] タブをクリックします。

2. ボタンがオフになっている場合は [ラベルを表示] ボタンをオンにします。
   7 個のデフォルトのラベルが確認されます。
   - global_tags_creator ロールを持つユーザーは、ボードにラベルを追加したり、ラベル名を変更できます。
   - ラベルを追加するには、「 ラベルを追加」 をクリックします。新しく追加されたラベルは、デフォルトではオフ状態のままです。ラベルには任意の色を割り当てることも、色を割り当てないこともできます。ラベル名を変更するには、ラベルテキストをクリックして新しい値を入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- ラベルの名前を変更するには、ラベルをクリックしてラベルの名前を変更しま



す。

- ラベルの色を変更するには、ラベルの横にある [色の選択] アイコン [ ] 。カラーピッカーから目的の色を選択し、[保存] をクリックします。

。

- 特定のラベルを無効または有効にするには、ラベルの横にあるボタンを切り替えます。特定のラベルをオンまたはオフにするには、ラベルの横にあるボタンを切り替えます。オンにしたラベルのみがクイックフィルターに表示され、カードに適用できます。
- ボード所有者は [ラベルを削除] アイコンをクリックしてラベルを削除できます。ラベルの横にある 。

自動翻訳

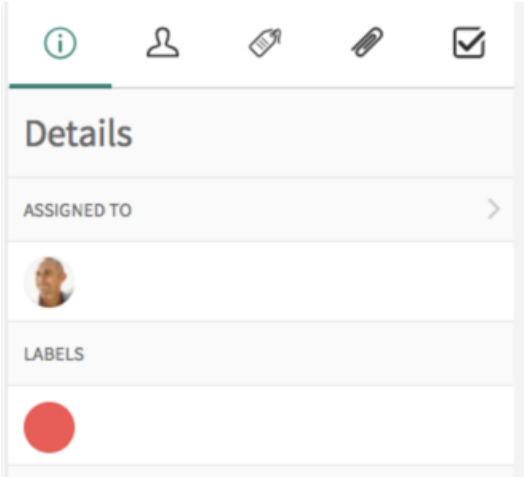
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

◦ カードをラベルでフィルタリングするには、検索バーの検索

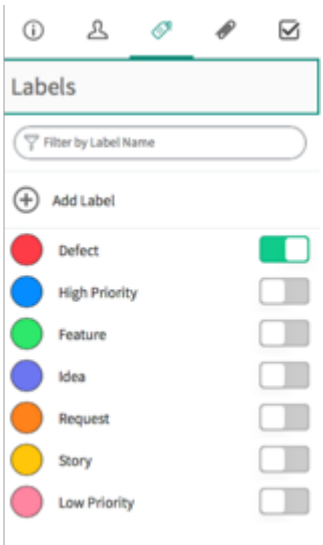
にラベル名を入力するか、ラベルに対して [フィルター] アイコンをクリックします。ラベルでフィルタリングすると、そのラベルが付いたカードのみを表示できます。

[カードの詳細] ページのラベル

カードをクリックすると、カードが開いてカードの詳細が表示されます。[詳細] タブには、適用されたすべてのラベルが含まれています。



[ラベル] タブでは、適用されているラベルの切り替えボタンはオンに、適用されていないラベルのボタンはオフになっています。



注: テーブルラベルはタグにも使用できます。

スイムレーンを使用したビジュアルタスクボードの構成

スイムレーンを使用すると、垂直レーンに加えて水平レーンを含む環境を作成できます。スイムレーンは、ビジュアルタスクボードの圧縮カードのみを使用します。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

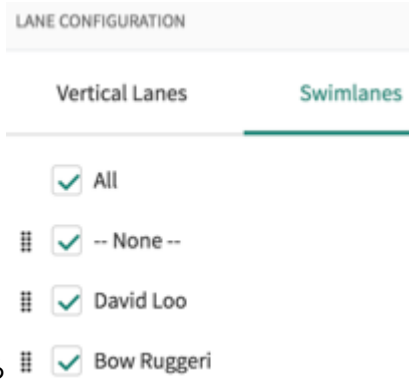
すべてのタイプの ビジュアルタスクボードにスイムレーンを追加できます。詳細については、「ビジュアルタスクボードレーンの追加または変更」を参照してください。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアルタスクボードでスイムレーンを選択すると、次の操作を実行できます。

- スイムレーンに名前を付けたり名前を変更する
- ユーザー間でタスクを水平/垂直に移動する
- スイムレーン全体でカードをドラッグする
- スイムレーンをドラッグするか [レーン設定] を使用して並べ替え

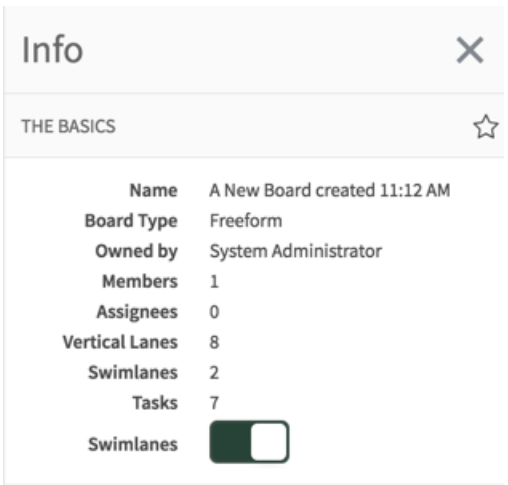


る

- スイムレーンを折りたたむ/展開する

手順

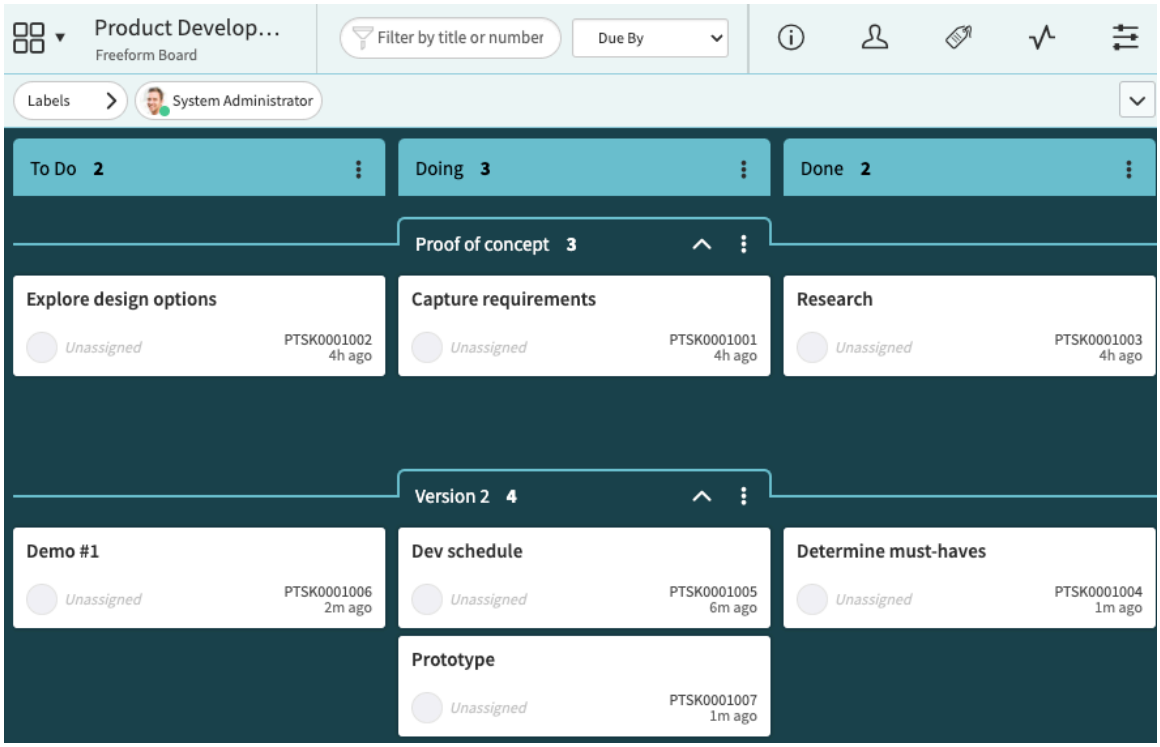
1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システム定義 > セルフサービス > ビジュアルタスクボード.
2. [新規] をクリックしてボードタイプを選択します。
   - フリーフォームボード
   - データ駆動型ボード
3. ボードでスイムレーンを構成します。
   - フリーフォームボードで、[情報] タブの [スイムレーン] トグルスイッチをスライドさせて、スイムレーンをアクティブ化します。



次の図は、スイムレーン付きで作成されたフリーフォームボードのサンプルを示します。

自動翻訳

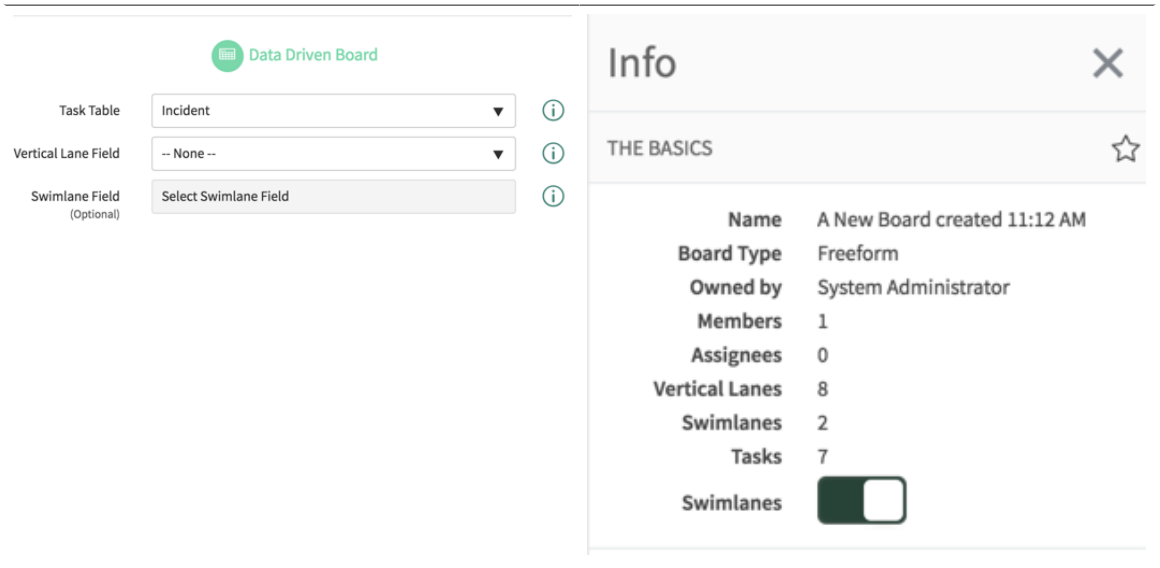
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



◦ データ駆動型フレキシブルボードでは、次の操作を行います。

a. [垂直レーンフィールド] のドロップダウンから [なし] を選択します。

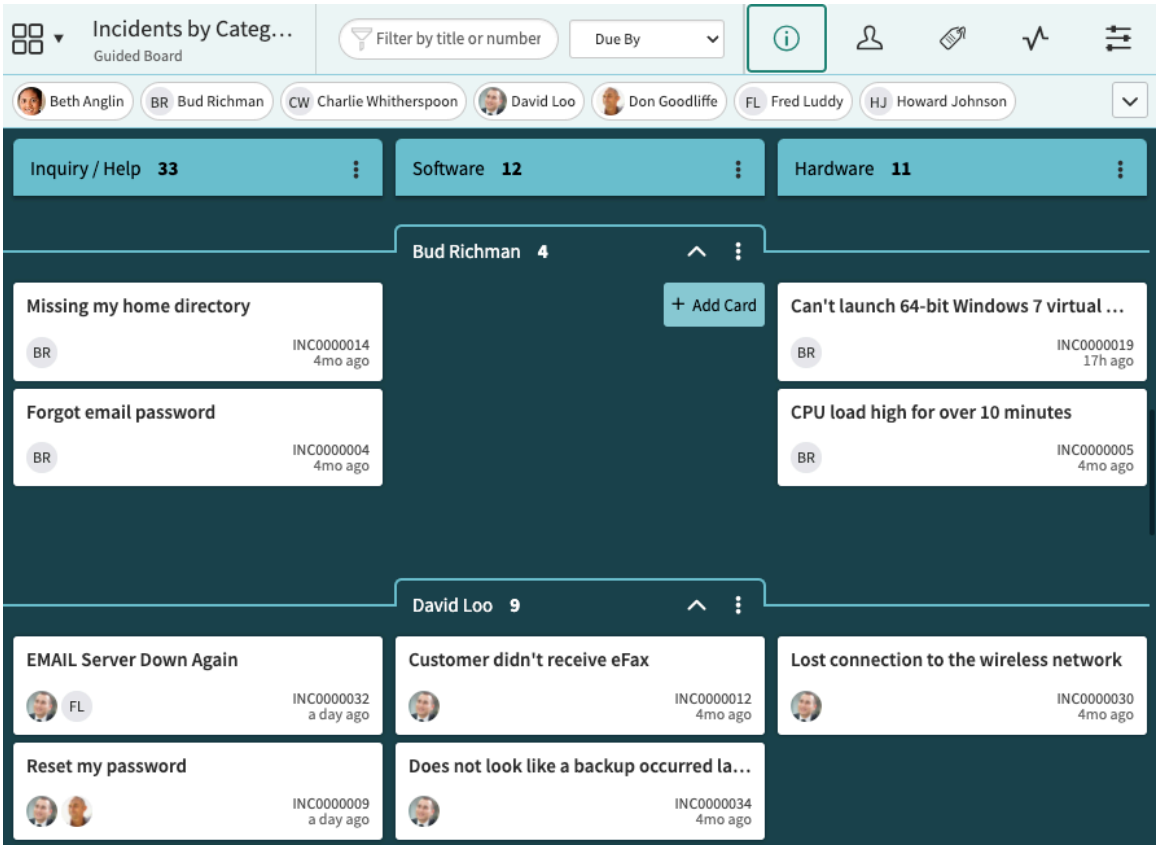
b. [次へ] をクリックして [情報] タブにあるトグルを右にスライドします。



次の図は、スイムレーンで作成されたデータ駆動型ガイド付きボードを示しています。

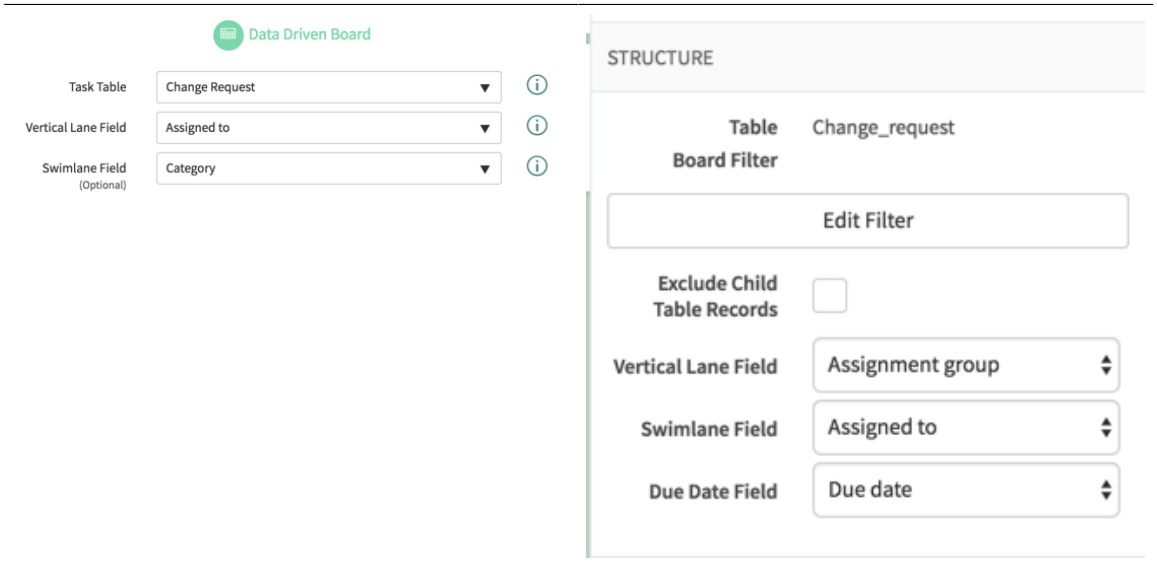
自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



- データ駆動型ガイド付きボードで、ボード作成時に [垂直レーンフィールド] と [スイムレーンフィールド] を選択します。ガイド付きボードを作成するためには、フリーフォームボードを作成しておく必要があります。

  また、ボードの [情報] タブで [スイムレーンフィールド] を選択して、既存のガイド付きボードにスイムレーンを追加することもできます。



既存のビジュアルタスクボードのクエリまたはレーンフィールドの変更

柔軟なガイド付き ビジュアルタスクボードの場合、ボードクエリまたはレーンフィールドを編集できます。この機能を使用すると、メンバーリスト、ボード構成設定、および必要に応じて Connect チャットの会話履歴を保持しながら、ボードの内容を変更できます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

始める前に
ボード メンバーに、ボード クエリまたはレーン フィールドを変更する予定であることを伝えます。自分または他のメンバーがレーン内で手作業でカードをソートした場合、その順序はリセットされることがあります。
必要なロール:なし。ただし、ボードの所有者である必要があります

このタスクについて
ボード クエリは、ボードがどのタスクを追跡するかを決定するフィルタ条件で構成されています。たとえば、ボードにすべてのインシデントではなくアクティブなインシデントのみが表示されるように、クエリを編集することができます。
レーン フィールドは、レーンを定義する基礎となるテーブルのフィールドです。たとえば、レーン フィールドを変更して、レーンが担当者ではなくインシデント ステータスを表すようにすることができます。この変更をレーン フィールド ピボットと呼びます。また、レーン フィールド ピボットは、フレキシブル ボードをガイド付きボードに、またはその逆に変換することを可能にします。

手順

1. ビジュアル タスク ボードを開きます。
2. ボード名の横の情報アイコン ( ) をクリックします。
3. 次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
ボード クエリを編集する	a. ボード フィルターで、[フィルタを編集] をクリックし条件作成ツールを開きます。 b. クエリを編集するために必要に応じて条件を追加および削除します。 c. [保存] をクリックします。
レーンフィールドを変更する	a. レーン フィールド ピッカーをクリックするか、なしオプションを選択します。 ガイド付きボードには、状態などのフィールドに設定されたレーン フィールドがあります。フレキシブル ボードには、なしに設定されたレーン フィールドがあります 。それに伴いレーン フィールド値を変更してボードの種類を変更できます。 b. 確認ダイアログで、**[OK]**をクリックします。

ボードは変更を反映するためにリロードされます。

ビジュアルタスクボードでのレーン制限の設定

ビジュアルタスクボードのレーンに追加されるカード数に制限を設定できます。制限が設定されていない場合、デフォルトではレーンに任意のカード数を追加できます。

始める前に
必要なロール：admin

手順

1. ビジュアル タスク ボードを開きます。
2. レーンヘッダーの [その他] アイコン ( ) をクリックします。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

3. [レーン制限の設定] を選択します。[<レーン名> のレーン制限を設定] ウィンドウが表示されます。
4. 特定のレーンに設定する数値を入力します。
   レーンに制限を設定しない場合は、空白のままにします。
5. [保存] をクリックします。

タスクの結果

レーンヘッダーに数値が表示されます。

カード数が設定された制限を超えた場合は、すべてのボードメンバーのレーンヘッダーに赤色のシンボルが表示されます。

WIP レーン制限を超えたレーンにカードを移動すると、ページの上部にエラーメッセージが表示されます。メンバー—が制限を超えたレーンにカードを移動すると、エラーメッセージが表示されます。

ビジュアルタスクボードカードの使用

ビジュアル タスク ボードのタスク カードは、個人タスクまたはテーブル上のレコードを表すことができます。ボードのタイプに応じて、タスク カードを追加したり、タスク カードの詳細を編集したり、ラベルをカードに追加したり、カードが表す基本的なタスク レコードにアクセスしたりすることができます。

タスクカードは、次の操作を行うために使用されます。

- タスクを 1 つのビューで表示する
- タスクを更新および変更する
- カードをドラッグアンドドロップする
- ラベルをカスタマイズする

> **注:** 各ボードはデフォルトで最大 1,000 枚のカードを表示できます。タスクの数が最大数を超えると、警告が表示され、システムは最新の更新時間でどのカードを表示するかを決定します。アドミニストレーターは、異なるカード上限を設定できます。詳細については、「ビジュアルタスクボードのカード制限の構成」を参照してください。

ビジュアルタスクボードカードの詳細を編集

タスクの割り当て、コメントの追加、期日の変更、またはカードの他の機能の変更が必要な場合は、カードの詳細を編集します。

始める前に

必要なロール：なし

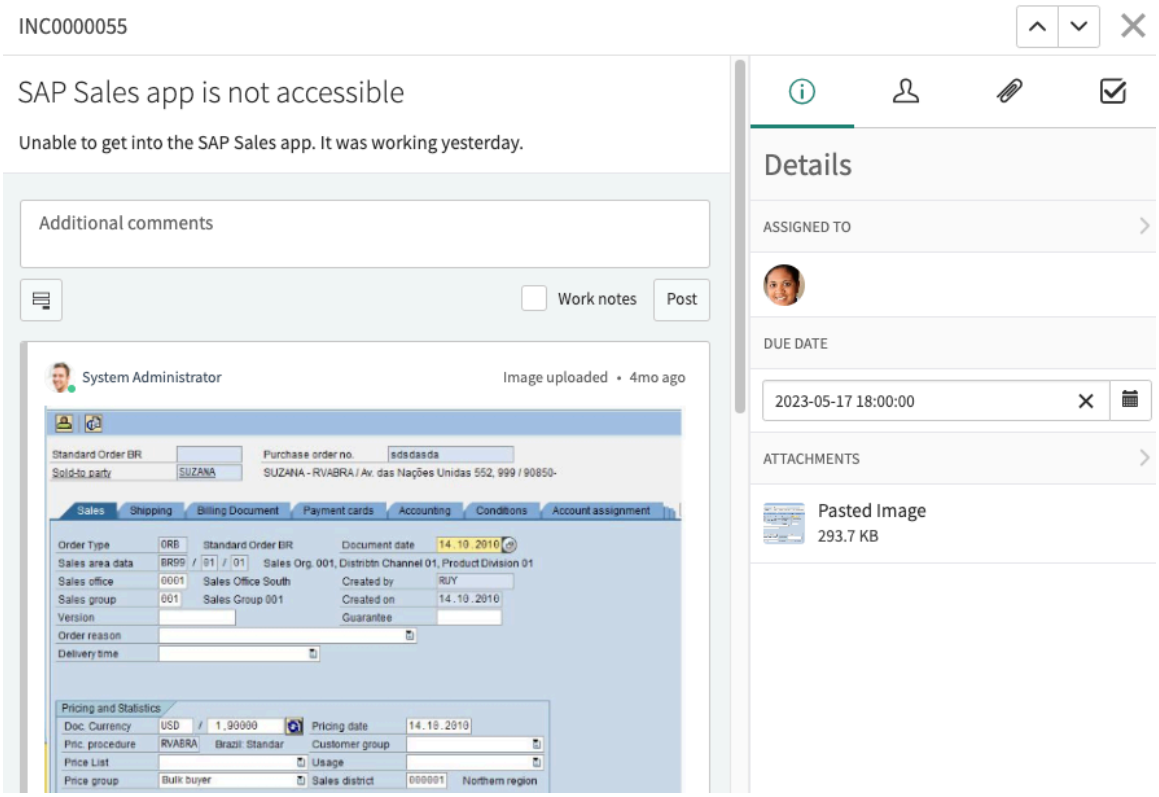
このタスクについて

カードの各種詳細を編集できます。これらの値を更新すると、基本となるタスク レコードも更新されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

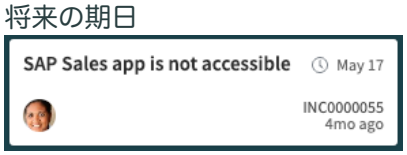
ビジュアルタスクボードカードのサンプル



手順

1. [自分のタスクボード] ダッシュボードからタスクボードを開きます。
2. ボードのカードをクリックします。
   カードの詳細がポップアップウィンドウに表示されます。
3. カードの詳細を変更します。
   可能な変更アクションは次のとおりです。
   - カードのタイトルをクリックして新しい名前を入力することで、カード名を変更します。
   - 簡単な説明を修正します。
   - アクティビティ ストリームにコメントや作業メモを追加します。
   - タスクに割り当てられたユーザーを編集します。
   - 1 つ以上の利用可能なラベルを選択して、カードにラベルを追加します。
   - 期日を追加または編集します。タスクの完了が期日を超えた場合、日付は赤で表示されます。

将来の期日



期日を過ぎました

   - [構成] の [圧縮カードを表示] を無効にして、添付ファイルを表示します。
   - 添付ファイルを追加または削除します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

- カードをアーカイブします (フリーフォーム ボードのみ)。アーカイブされると、カードはアクティブなアイテムには表示されません。
- カードを別のボードに移動します (フリーフォーム ボードのみ)。

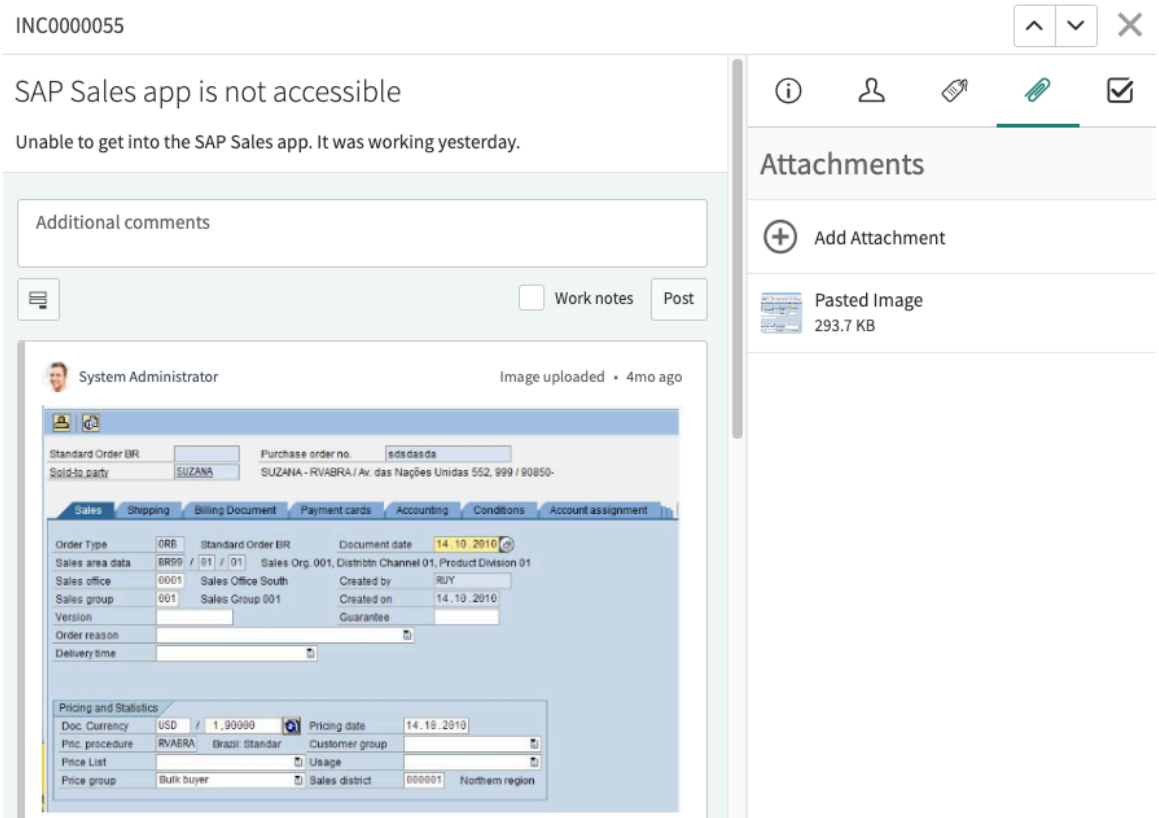
ビジュアルタスクボードカードへの添付ファイルの追加

ビジュアルタスクボード内のレコードに添付ファイルを追加できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
タスク カードに添付ファイルを追加すると、添付ファイルがベースのタスク レコードに追加されます。

添付ファイルを追加



手順

1. カードをクリックします。
2. 添付ファイルタブをクリックします ( )。
3. [添付ファイルを追加] をクリックして、添付ファイルとして追加するファイルを選択します。

ビジュアルタスクボードでのカードビューの構成

タスクボードのカードに表示されるフィールドを構成します。

始める前に
必要なロール：admin

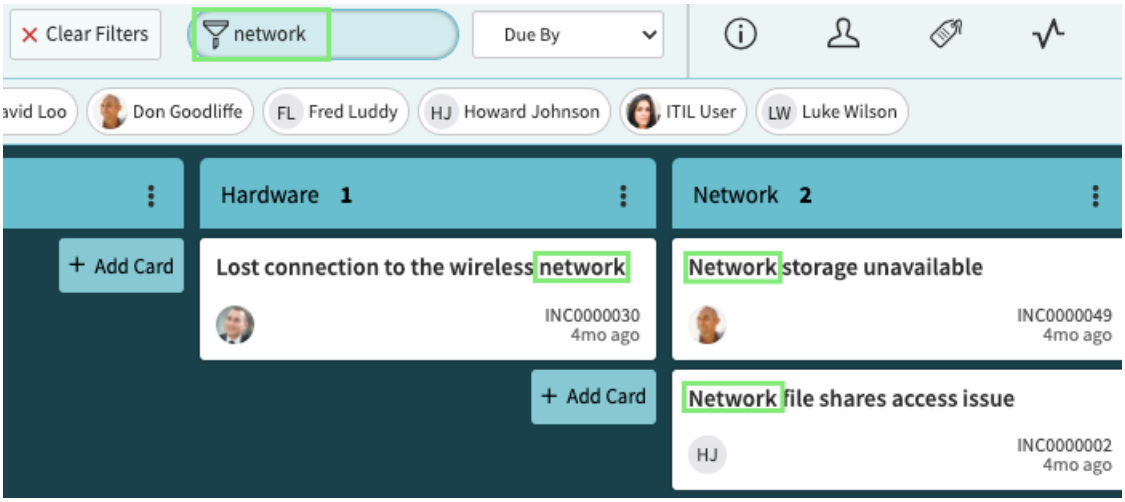
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

手順

1. フィールドを設定する対象のフォームに移動します。
2. ヘッダーの [Additional actions] アイコンをクリックし、 構成 > フォームレイアウト.
3. フォーム ビュー セクションで、VTB ビューを選択します。
   フォームの VTB ビューを作成する必要がある場合があります。詳細については、「ビューの作成と削除」を参照してください 。
4. カードに表示するフィールドを選択するには、[選択済み] 列でフィールドを追加または削除します。
   フォームでのフィールドの表示順序を調整するには、フィールドを上下に移動します。

   注: 場合によっては、フィルターフィールドを使用してカードをソートする必要があります。



ビジュアルタスクボードのカード制限の構成

フリーフォームおよびデータ駆動型ボードでは、デフォルトで最大 1,000 枚のカードを表示できます。システムプロパティを追加することで、デフォルトのカード制限を変更できます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
フリーフォームボードとデータ駆動型ボード (フレキシブルおよびガイド付きボード) の両方にカード制限を設定できます。

手順

1. 次のフィールド値を持つ新しいシステムプロパティを追加します 。

フィールド	値
名前	glide.vtb.board_max
タイプ	整数

2. [値] を、各ボードに許容されるカードの最大数に設定します。

   注: [値] に 1,000 を超える数値を設定すると、特にタブレットデバイスでパフォーマンスの低下が発生する場合があります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアルタスクボードカードにラベルを付ける

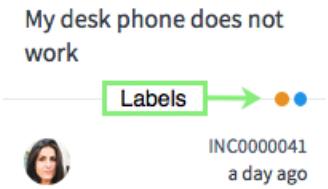
ラベルはタスクを分類し、タスク ボード上でタスクを視覚的に区別するのに役立ちます。

始める前に
必要なロール：なし

ボードに対してラベルを有効にします。

このタスクについて
表示されているタスクをフィルタリングして、特定のラベルを持つタスクのみを表示することができます。ラベルはカードに色付きの点として表示されます。

タスク カードのラベル



1 つまたは複数のラベルをタスク カードに追加できます。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
クイック パネルからカードにラベルを追加する	a. クイック パネルからラベルをタスク カードに直接ドラッグします。 b. ドロップ ゾーンにラベルをドロップします。
カードの詳細からラベルをカードに追加する	a. タスクのカードの詳細を開きます。 b. 詳細タブをクリックします (ⓘ)。 c. ラベルで、1 つまたは複数のラベルを選択します。名前を表示するには、ラベルにカーソルを合わせます。 d. カードの詳細のポップアップ ウィンドウを閉じます。

次のタスク
設定オプションを使用して、 ラベルの名前を変更するか無効にしたり、すべてのラベルを非表示にしたりできます。

ビジュアルタスクボードカードをユーザーにアサイン

受託者は、タスク カードと関連するレコードを所有していることを表します。各タスク カードは、1 つのメイン受託者と複数の追加受託者を含めることができます。

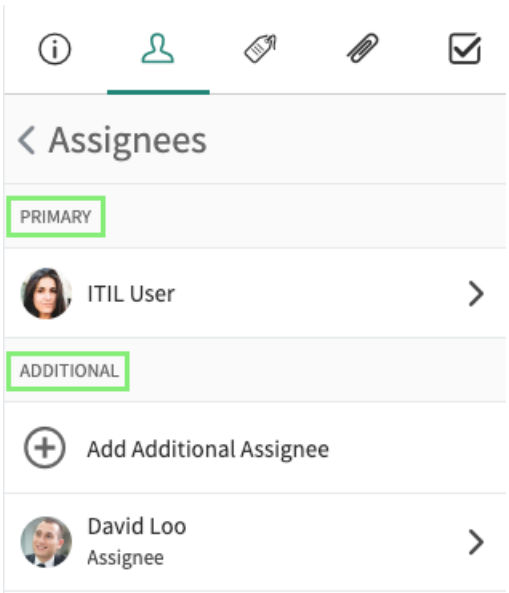
始める前に
必要なロール：admin

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

このタスクについて
ボード上の表示されているタスクをフィルタリングして、特定のユーザーに割り当てられたタスクのみを表示することができます。受託者はカードにアバターとして表示されます。

タスク カードの受託者



カードがレーンを変更すると、すべての受託者がメール通知を受け取ります。

フレキシブル ボードおよびガイド付きボードの場合、メインの受託者は基礎となるタスクの割り当て済フィールドに対応します。たとえば、インシデント テーブルから作成されたボードで、「Joe」従業員をカードのプライマリ担当者として追加すると、関連するインシデントが Joe に割り当てられます。関連するテーブルの割り当てルールによって、カードのメイン受託者を作成できるユーザーが制限される場合があることに注意してください。割り当てルールに違反する形でユーザーにタスクカードを割り当てようとすると、通知が表示され、割り当ては行われません。

注: 受託者には自動的にボードへのアクセス権が与えられません。メンバーのみがボードにアクセスできます。

手順

次のいずれかのアクションを実行します。

オプション	説明
クイック パネルから受託者を追加する	a. ユーザーのアバターをクイック パネルから直接タスク カードにドラッグします。 b. アバターをメインまたは追加ドロップ ゾーンにドロップします。
カードの詳細から受託者を追加する	a. タスクのカードの詳細を開きます。 b. 受託者タブをクリックします ( )。 c. メインの受託者を追加または追加の受託者を追加をクリックします。メインの受託者を追加オプションは、メインの受託者がすでに存在する場合、使用できません。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
	d. ユーザーを選択します。 **e.** カードの詳細のポップアップ ウィンドウを閉じます。

新しい受託者に変更を通知するメール通知が送信されます。

ビジュアルタスクボードカードのアーカイブ

カードのアーカイブは、フリーフォームのビジュアルタスクボードからカードを削除する非破壊的な方法です。視覚的な混乱を低減するために、作業が終了したカードをアーカイブすることができます。

始める前に

必要なロール：なし

このタスクについて

注: フリーフォーム ボードでのみカードをアーカイブできます。

手順

次のいずれかの操作を実行します。

オプション	説明
1 つのカードをレーン ビューからアーカイブする	**1.** カードにカーソルを合わせ、角に表示される **X** アイコンをクリックします。 **2.** 確認ダイアログで、[アーカイブ] をクリックします。
カードの詳細から 1 枚のカードをアーカイブする	**1.** カードをクリックして [詳細] タブを表示します。 **2.** ツールで、[アーカイブ] をクリックします。 **3.** 確認ダイアログで、[確認] をクリックします。
レーンのすべてのカードをアーカイブする	**1.** レーンのヘッダーで、その他のオプション アイコン (⋮) をクリックします。 **2.** [すべてのタスクをアーカイブ] を選択します。 **3.** 確認ダイアログで、[アーカイブ] をクリックします。

次のタスク

- 現在のボードのアーカイブ済みカードをすべて表示するには、ボードのナビゲーションパネルから、ボード情報メニュー (ⓘ) を開き、[アーカイブされたタスクを表示] をクリックします。
- アーカイブされたカードを復元するには、そのカードにカーソルを合わせて [リストア] をクリックします。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアルタスクボードカードからタスクレコードにアクセス

任意のタスク カードのフォームビューを開くことができます。フォーム上でタスクレコードを表示すると、カードの詳細に表示されないフィールドを含め、そのレコードのすべてのフィールドを表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
次のいずれかのオプションを使用して、タスク レコードにアクセスします。

手順
- タスク カードのレコード番号をクリックして、タスク カードからレコードにアクセスします。
- 次の手順を実行して、カードの詳細からレコードにアクセスします。
  1. タスクのカードの詳細を開きます。
  2. ヘッダーのレコード番号をクリックします。

ビジュアルタスクボードカードを別のレーンに移動する

ビジュアルタスクボードでは、カードをあるレーンから別のレーンに移動できます。

始める前に
必要なロール：なし

このタスクについて
カードをガイド付きボード上の別のレーンに移動すると、レーンの基準となるフィールドが更新され、新しいレーン値が反映されます。

手順
1. ビジュアル タスク ボードを開きます。
2. カードを選択して別のレーンにドラッグします。
   移動をキャンセルするには、Esc キーを押しながらカードをドラッグします。

> **注:**
>
> 関連するカードを新しいレーンに移動するには、レコードのすべての必須フィールドに記入する必要があります。たとえば、インシデント [インシデント] テーブルに基づいたガイド付きボードがあり、各状態にレーンがあるとします。コードを閉じるおよびメモを閉じるフィールドは、状態がクローズドになった場合に必須となります。インシデントカードを新規レーンからクローズドレーンに移動しようとすると、フォームのポップアップ ビューが表示され、必須フィールドに記入するよう指示されます。
>
> 「 このレコードを変更する権限がありません **(You do not have the permission to modify this record)**」というエラーメッセージが表示された場合は、システムプロパティ `glide.vtb.enable_list_edit_acl` を作成して **false** に設定します。

フリーフォームのビジュアルタスクボードカードを別のボードに移動する

あるフリーフォーム ボードから別のフリーフォーム ボードにカードを移動できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

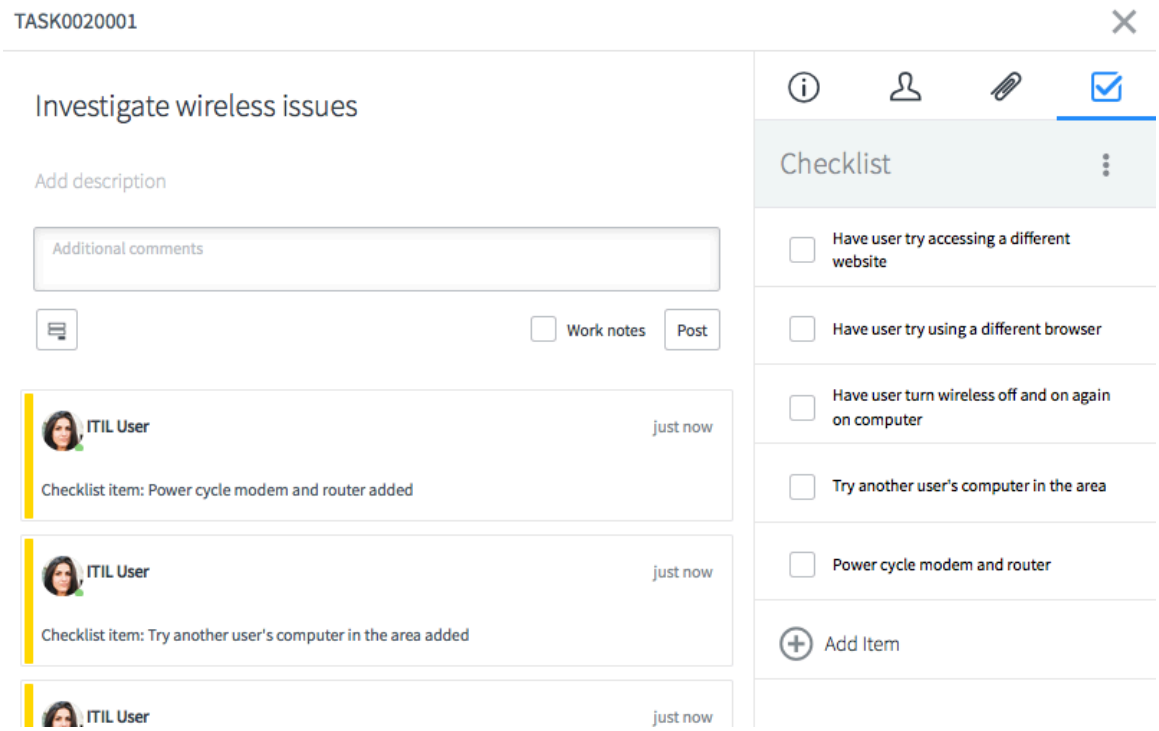
1. カードの詳細を開きます。
2. 詳細タブ (ⓘ) で、[カードを移動] をクリックします。
3. 表示されるポップアップ ウィンドウで、ボードとレーンを選択してカードを移動します。
   ボード選択リストには、フリーフォーム ボードのみが表示されます。

ビジュアル タスク ボードのチェックリスト

チェックリストは、ビジュアル タスク ボード上のタスクの進行状況を追跡するのに役立ちます。

チェックリストは、カードの詳細のタブとして利用できます。

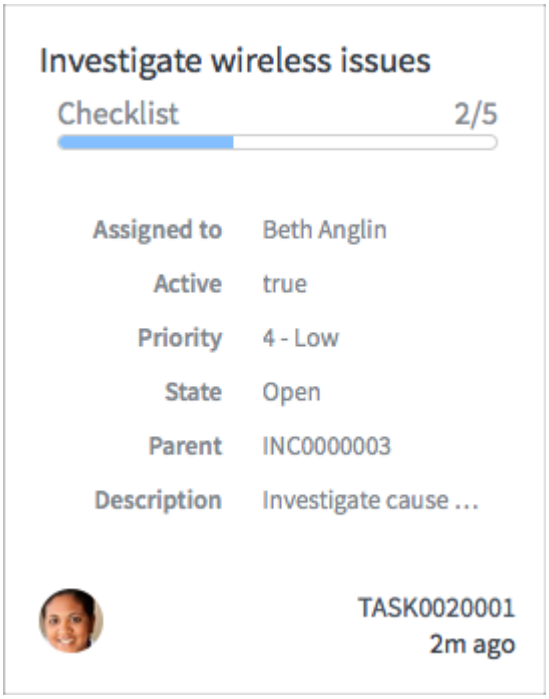
サンプル チェックリスト



チェックリスト項目を追加、削除、または並べ替えることができます。チェックリストをテンプレートとして保存して、他のカードで使用することもできます。どのユーザーもチェックリストを作成または編集できます。コンパクト カード ビューを無効にすると、完了したアイテムの数を示す進行状況バーがタスク カードに表示されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

チェックリストの進行状況を示すタスク カード



また、標準インタフェイスでタスク レコードを持つチェックリストを使用することもできます。詳細については、「チェックリスト」を参照してください。

ビジュアルタスクボードカードのチェックリストの作成

ビジュアル タスク ボードのカードごとに固有のチェックリストを作成したり、チェックリスト項目からタスクを作成したりすることができます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. タスクのカードの詳細を開きます。
2. チェックリスト タブをクリックします ( )。
3. [アイテムを追加]をクリックします。
4. チェックリスト項目のテキストを入力します。
5. Enter キーを押してチェックリスト項目を追加します。
6. 必要に応じて追加のチェックリスト項目を作成します。
7. チェックリスト アイテムを削除するには、マイナス (-) アイコンをクリックします。
8. チェックリスト項目の順序を変更するには、ドラッグ アイコン ( ) をクリックして、チェックリスト項目をリスト内の別の位置にドラッグします。
9. チェックリスト項目からタスクを作成するには：

   a. チェックリスト項目にカーソルを合わせ、タスクの作成アイコンをクリックします ( )。

   b. 作成するタスクのタイプを選択します。
   管理者は、使用可能なタスクのタイプを設定できます。
   新しいタスク レコードがポップアップ ウィンドウに表示されます。短い説明にはチェックリストの項目テキストが自動的に入力されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

c. 必要に応じて詳細をフォームに記入します。

d. [更新] をクリックします。

ビジュアルタスクボードタスクのチェックリストテンプレートの作成

テンプレートではチェックリスト項目が自動的に作成されるため、時間を節約できます。テンプレートに影響を与えずにチェックリスト項目を追加、編集、または削除することができます。

始める前に

ビジュアル タスク ボードのアクティブ化.

必要なロール：なし

このタスクについて

チェックリストテンプレートを作成するには、 2 つの方法 があります。

- ビジュアルタスクボードインターフェイスで、
- または Now Platformで。

手順

ビジュアルタスクボードでのチェックリストテンプレートの追加

1. ビジュアルタスクボードで、タスクのカードの詳細を開きます。

   注: ビジュアルタスクボードインターフェイスでチェックリストテンプレートを作成するときに、チェックリストテンプレートに名前を付けることはできません。チェックリストに名前を付けるには、 Now Platformでチェックリストテンプレートを設定する必要があります。

2. チェックリスト タブをクリックします ( )。
3. テンプレートの一部として保存する項目をチェックリストに追加します。
4. 詳細アイコンをクリックします ( )。
   アイテムをチェックリストに追加しているか、既存のチェックリスト テンプレートがないと、その他アイコンは表示されません。
5. [テンプレートとして保存] を選択します。
6. ダイアログボックスで、説明的なテンプレート名を入力してチェックリストを識別できるようにします。
   ユーザーがテンプレートからチェックリストを作成すると、すべてのテンプレートがアルファベット順にリストされ、表示するテンプレートをフィルタする方法はありません。ユーザー エクスペリエンスを向上させるには、チェックリスト テンプレート用の命名システムを実装することを検討してください。たとえば、チェックリストの使用方法を明確にするために、テーブルの名前や別の識別子を含めます。
7. **[Save** (保存)] をクリックします。

でのチェックリストの追加 Now Platform

8. 次のように移動する。 **All** (すべて)をクリックし、 `checklist_template.list` を検索します。
9. [新規] を選択して、新しいチェックリストテンプレートを作成します。
10. 新しいチェックリストテンプレートのフィールドを構成します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

オプション	説明
グループ	このフィールドを使用して、このチェックリストテンプレートの使用を許可するユーザーのグループを制限できます。

Template (テンプレート)	JSON 形式のテンプレート。例：
	
	`{"owner":"2816f79cc0a8916401c5a33be04be443","nam`
	`of items","items":[{"name":"ベ`
	ンダーに電話する","order":0},
	`{"name":"Follow up email to`
	`customer","order":1},{"name":"Slack`
	`the supervisor","order":2}]}`
	
	チェックリストテンプレートの属性は次のとおりです。
	Owner (オーナー)
	チェックリストテンプレートを所有または作成するユーザーの sys_ID。
	[Name (名前)]
	チェックリストテンプレートの名前。
	アイテム
	チェックリストアイテム。
	[Name (名前)]
	チェックリストアイテムの名前。
	順序
	チェックリストアイテムがチェックリストに表示される順序。

[Name (名前)]	チェックリストテンプレートの名前。
ユーザー	チェックリストテンプレートを使用するために必要なロール。

11. [**Submit** (送信)] を選択します。

タスクの結果
チェックリストテンプレートが作成されます。

次のタスク
詳細アイコンからテンプレートを選択して、チェックリスト テンプレートからチェックリストを作成します。

ビジュアルタスクボードカードからのチェックリストの削除

ビジュアル タスク ボードのカードからチェックリストを削除できます。

始める前に
必要なロール：なし

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

1. チェックリストを含むタスク カードを開きます。
2. チェックリスト タブをクリックします ( )。
3. 詳細アイコンをクリックします ( )。
4. [チェックリストの削除] を選択します。
   確認ダイアログ ボックスが表示されます。
5. [削除] をクリックします。

ビジュアルタスクボードから作成できるタスクのタイプの構成 チェックリストアイテム

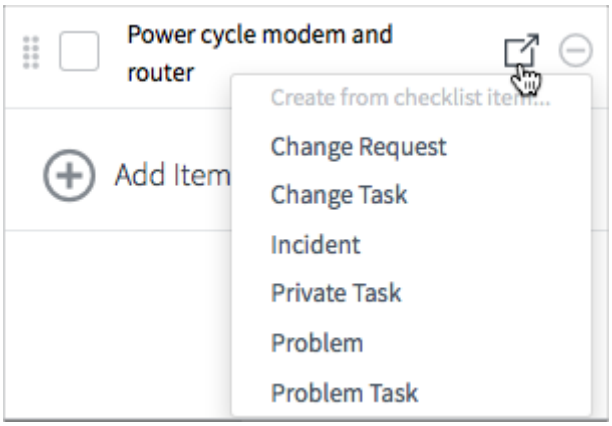
システム プロパティによって、ビジュアル タスク ボードのチェックリスト項目から作成できるタスクの種類が制御されます。

始める前に
必要なロール：admin

このタスクについて
カスタム テーブルを追加したり、使用しないテーブルを削除することができます。

手順

1. `sys_properties.list` に移動します。
2. *`glide.ui.create_task_type_option_list`* プロパティを見つけ出します。
3. 値を編集してテーブルを追加または削除します。
   タスク [task] を拡張するテーブルを追加できます。ラベルではなくテーブル名を使用します。たとえば、「Change Request」ではなく「`change_request`」と入力します。リストされている表がスペースなしでカンマで区切られていることを確認します。
   プロパティ値は、チェックリスト項目からタスクを作成するときに、ユーザーが選択するタスク タイプ選択リストを設定します。ユーザには、適切なアクセス ロールを持つタスク タイプしか表示されません。



ビジュアルタスクボードの参照

次のセクションでは、 ビジュアルタスクボード のインストールされるコンポーネントとプロパティ、およびドメインセパレーションとサポートされているブラウザー情報について説明します。

ドメインセパレーションと ビジュアルタスクボード

ドメインセパレーションは、ビジュアルタスクボード アプリケーションでサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的な

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

グループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに応答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート)」を参照してください。

Visual Task Boards におけるドメインセパレーションの仕組み

「データ駆動型」の Visual Task Boards では、タスクテーブルのようなテーブルのデータを表示します。ドメインセパレーションされたデータもサポートされています。

そのデータのフィルタリングには、条件ベースの基準が使用されます。フリーフォームの VTB ではプライベートタスク (vtb_task) が使用されます。これは、タスクの拡張としてドメインセパレーションをサポートするため、ドメインセパレーションロジックを継承します。

関連情報

サービスプロバイダーのドメインセパレーション

ビジュアルタスクボードでサポートされているブラウザ

ほとんどの最新ブラウザで ビジュアルタスクボード はサポートされています。

サポートされているブラウザー

- Firefox または Firefox ESR の最新一般公開リリース
- Chrome の最新の一般公開版
- Safari バージョン 12
- ブラウザーまたはネイティブモバイルアプリのいずれかを使用して、モバイルデバイスでビジュアルタスクボードにアクセスします。詳細については、「 ServiceNow モバイル アプリのテスト済みデバイスとサポートバージョン 」を参照してください。

詳細については、「ブラウザサポート」を参照してください。

スクリプティングのサポート

ビジュアル タスク ボードはクライアント スクリプトとインタラクションしません。代わりに、UI ポリシーまたはデータ ポリシーを使用します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアル タスク ボードとともにインストール

ビジュアル タスク ボードとともに複数の種類のコンポーネントがインストールされます。

ビジュアルタスクボードとともにインストールされるテーブル

ビジュアルタスクボードを有効にすると、テーブルがインスタンスに追加されます。

テーブル	説明
ボードメンバー [vtb_board_member]	各タスク ボードの各メンバーのレコードを格納します。
プライベートタスク [vtb_task]	各フリーフォーム ボードに各個人タスクのレコードを格納します。
Visual Task Boards [vtb_board]	各タスク ボードのレコードを格納します。
Visual Task Boards カード [vtb_card]	各タスク ボードの各タスク カードのレコードを格納します。
Visual Task Boards カード履歴 [vtb_card_history]	レーンや受託者の変更など、特定のタスク カードの変更に関するレコードを格納します。各レコードは、前の値と新しい値を示します。
Visual Task Boards レーン [vtb_lane]	各タスク ボード上の各レーンのレコードを格納します。

ビジュアルタスクボード とともにインストールされるプロパティ

ビジュアルタスクボードを有効にすると、プロパティがインスタンスに追加されます。

注: システムプロパティ [sys_properties] テーブルを開くには、[すべて] に移動して、ナビゲーションフィルターに「sys_properties.list 」と入力します。

プロパティ	説明
vtb.board.upload_limit	メガバイト単位で各タスク カード添付の最大サイズを設定します。 • タイプ：整数 • デフォルト値：10 • 場所：システム プロパティ [sys_properties] テーブル

インストールされたスクリプトインクルード ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボードを有効にすると、スクリプトインクルードがインスタンスに追加されます。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

スクリプトインクルード	説明
VisualTaskBoards	ビジュアル タスク ボードに一般的なユーティリティを提供します。
VTBBoardSecurity	ボード アクセスを制御するセキュリティ ユーティリティを提供します。
VTBGetBoardsByUser	指定したユーザーが所有している、またはメンバーであるすべてのボードを取得するメソッドを提供します。
VTBTaskSecurity	タスク アクセスを制御するセキュリティ ユーティリティを提供します。

インストールされているクライアントスクリプト ビジュアルタスクボード

クライアントスクリプトは、 ビジュアルタスクボードを有効にするとインスタンスに追加されます。

クライアントスクリプト	テーブル	説明
カンバンの選択肢を追加する	Visual Task Boards [vtb_board]	--カンバン ボード--オプションをレーン フィールドフィールドに追加します。このオプションは、タスク ボードがフレキシブルなボードであることを示します。

インストールされているビジネスルール ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボードを有効にすると、ビジネスルールがインスタンスに追加されます。

ビジネスルール	テーブル	説明
ライブ グループにメンバーを追加する	ボードメンバー [vtb_board_member]	タスクボード用に Connect チャット会話が作成された場合、このビジネスルールによってボードメンバーが会話メンバーとして追加されます。
ライブ グループからメンバーを削除する	ボードメンバー [vtb_board_member]	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、ユーザーがボードメンバーから削除された場合、このビジネスルールによってそのユーザーは会話メンバーから削除されます。
メンバーを VTB から削除する	ライブグループメンバー [live_group_member]	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、ユーザーが会話メンバーから削除された場合、このビジネスルールによってそのユーザーはタスクボードメンバーから削除されます。
ボード名を Connect に同期させる	Visual Task Boards [vtb_board]	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、誰かがボード名を更新した場合、このビジネスルールによって会話名が更新されます。
チャット名を VTB ボードに同期させる	ライブ グループ プロファイル [live_group_profile]	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、誰かが会話名を更新した場合、このビジネスルールによってボード名が更新されます。
メンバーを VTB と同期させる	ライブグループメンバー	タスクボード用に Connect チャット対話が存在し、ユーザーが会話メンバーに追加された場合、このビジネスルールによってそのユーザーがボードメンバーに追加されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジネスルール	テーブル	説明
	[live_group_member]	
カード変更時にボードを更新する	Visual Task Boards カード [vtb_card]	カードが変更されたときにシステムをトリガーしてタスク ボードを更新します。
レーン変更時にボードを更新する	Visual Task Boards レーン [vtb_lane]	レーンが変更されたときにシステムをトリガーしてタスク ボードを更新します。
レーン変更時にボードを更新する	ボードメンバー [vtb_board_member]	ボード メンバーが変更されたときにシステムをトリガーしてタスク ボードを更新します。
VTB の前の追加受託者	プライベートタスク [vtb_task]	カードの追加の受託者に指定されたときに、メール通知をユーザに送信するようにシステムをトリガーします。

関連情報

コネクトチャット

とともにインストールされる通知 ビジュアルタスクボード

ビジュアルタスクボードを有効にすると、通知がインスタンスに追加されます。

通知	説明
VTB メンバー追加通知	メンバーがボードに追加されたことを知らせるメール通知をメンバーに送信します。
VTB メンバー削除通知	メンバーがボードから削除されたことを知らせるメール通知をメンバーに送信します。
VTB 追加受託者通知	タスクの追加の受託者に指定されたときに、メール通知をユーザに送信します。
VTB 受託者通知	個人タスクのメインの受託者に指定されたときに、メール通知をユーザに送信します。
VTB レーン変更通知	タスクによってレーンが変更されたときに、タスクの受託者にメール通知を送信します。
VTB レーン制限に到達	レーンにあるタスクの数が設定されたレーン制限に到達したことを知らせるメール通知をボードメンバーに送信します。
VTB レーン制限の超過	レーンにあるタスクの数が設定されたレーン制限を超過したことを知らせるメール通知をボードメンバーに送信します。
垂直レーンとスイムレーン全体での VTB カードの移動	移動されたカードとカードを移動したメンバーの詳細を記載したメール通知をボードメンバーに送信します。

Timeline Visualizations

タイムラインのビジュアル化は、時間の経過とともに組織の活動を表すものです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

通常、タイムラインのビジュアル化は、変更要求やプロジェクトなどの将来の戦略的および運用的な活動の影響を迅速に評価するのに役立ちます。タイムラインのビジュアル化には、アクティビティが月ごとにグループ化された2次元 (2D) ビューと、アクティビティがレーンにグループ化された3次元 (3D) ビューの 2 種類があります。両方のビューはインタラクティブで、2D ビューは印刷可能です。

Timeline_admin ロールを持つタイムライン管理者は、インシデント、問題、変更、プロジェクトなどの ITSM 関連のアクティビティを表すビジュアル化を設定できます。タイムライン管理者または timeline_user ロールを持つユーザーは、ビジュアル化の [設定] ペインからタイムラインのビジュアル化をカスタマイズできます。

CIO ロードマップのタイムラインのビジュアル化では、組織のプロジェクトがポートフォリオごとにグループ化されています。組織の指導者は、CIO のロードマップを使用して、現在および今後実施されるプロジェクトの状況を監視および評価することができます。

注: タイムラインのビジュアル化を有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

タイムラインのビジュアル化

レーン
: 3D タイムラインのビジュアル化上のアイテムの論理グループです。たとえば、1 つのレーンには処理待ちのプロジェクトが表示され、別のレーンにはオープンなプロジェクトが表示されます。

パネル
: 2D タイムラインのビジュアル化のアイテムレコードを表すブロック、または 3D タイムラインのビジュアル化の 1 つ以上のアイテムレコードを表すブロックです。

サマリービュー
: 2D または 3D タイムラインのビジュアル化のいずれかで、パネルをクリックすると表示されるポップアップウィンドウです。概要ビューには、レコードに関する追加情報が含まれています。タイムライン管理者は、概要ビューに表示される情報を設定します。

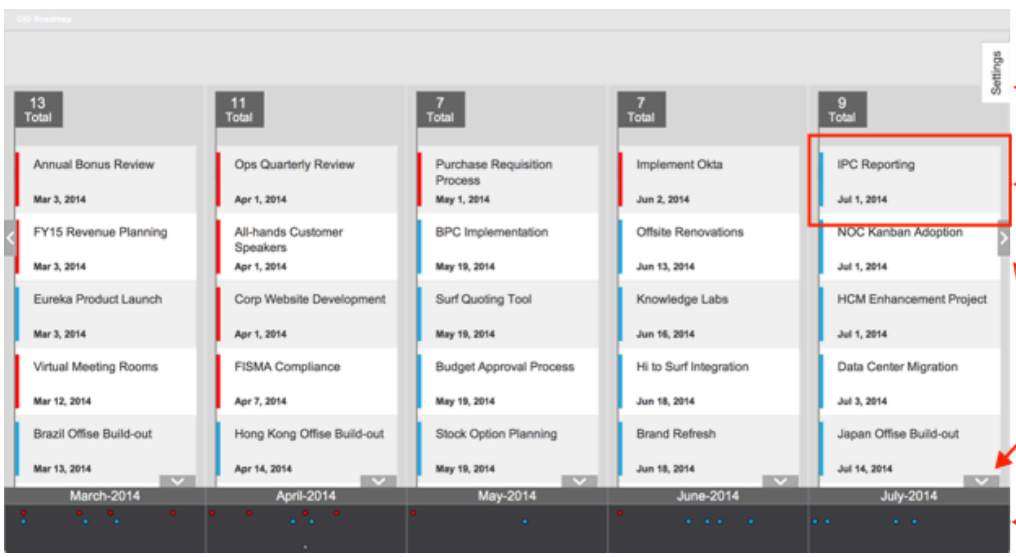
マーカー
: 3D タイムラインのビジュアル化で月の始まりを示すバーです。

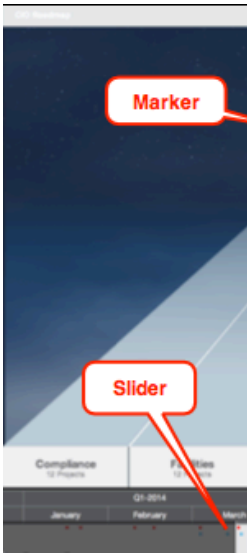
スライダー
: 3D ビジュアル化に表示される期間を制御するためのツールです。

スライダートラック
: 2D と 3D タイムラインのビジュアル化の両方で表示される、パネルのもう 1 つのビューです。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。





タイムラインのビジュアライズを有効にする

管理者は、タイムラインのビジュアライズ プラグイン (com.snc.timeline_visualization) を有効にして機能にアクセスできます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

タイムラインのビジュアライズで CIO ロードマップを使用するには、Project Portfolio Management (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインを有効にする必要があります。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > **All** (すべて).
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。

   名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者から要求する必要があります。
3. [インストール] を選択して、インストールプロセスを開始します。

   注: ドメインセパレーションと代理アドミンがインスタンスで有効になっている場合、管理ユーザーはグローバルドメインに含まれている必要があります。それ以外の場合、次のエラーが表示されます： 「別の操作が実行されているため、アプリケーションのインストールは利用できません： <プラグイン名> のプラグインの有効化 (`Application installation is unavailable because another operation is running: Plugin Activation for <plugin name>`)」

   インストールが完了するとメッセージが表示されます。プラグインとともにインストールされるコンポーネントの詳細については、 「アプリケーションとともにインストールされているコンポーネントの検索」 を参照してください。

Timeline Visualizations とともにインストールされる内容

いくつかのコンポーネントがタイムラインのビジュアライズとともにインストールされます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

テーブル

タイムラインのビジュアライズにより、次のテーブルが追加されます。

テーブル	説明
タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	利用可能なタイムラインのビジュアライズをすべて保存します。
タイムラインのカスタマイズ [roadmap_user_page]	すべてのタイムラインのビジュアライズのタイムライン カスタマイズ設定を保存します。

UI ポリシー

タイムラインのビジュアライズでは、次の UI ポリシーが追加されます。

名前	テーブル	説明
特定のフィールドを有効/無効にするためのタイムラインのビジュアライズ設定ページの制御	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	フォームが読み込まれたときに [タイムラインのビジュアライズ] フォームのフィールドを非表示にするスクリプト。

スクリプトインクルード

タイムラインのビジュアライズにより、次のスクリプトインクルードが追加されます。

名前	説明
Roadmap2DUtil	タイムラインのビジュアライズ - レーンとパネルのデータを生成する 2D API。
RoadmapCommonUtil	汎用関数を処理するためのタイムラインのビジュアライズの一般的なユーティリティ。
RoadmapConfig	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page] テーブルを使用した設定が可能なタイムラインのビジュアライズ ユーティリティ。
RoadmapItems	レーン アイテムを取得するタイムラインのビジュアライズ ユーティリティ。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

（続く）

名前	説明
RoadmapUtil	レーンとパネルのデータを生成するための API。

クライアント スクリプト

タイムラインのビジュアライズにより、次のクライアント スクリプトが追加されます。

名前	テーブル	説明
ロードマップ色の選択	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	[タイムラインのビジュアライズ] 設定ページの色選択フィールドの色値を設定します。
ロードマップ アイテム テーブル	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	パネル テーブルに変更があるたびに、item_color_key の色フィールドを変更できます。
ロードマップ ロード時	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	ロードマップ/ビジュアライズのカスタマイズされたバージョンをロードします。
ロードマップ パネル テーブルの変更	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	パネル/ビジュアライズ テーブルに変更があるたびに、item_color_key のフィールド名を変更できます。

ビジネスルール

タイムラインのビジュアライズでは、次のビジネス ルールが追加されます。

名前	テーブル	説明
デフォルトが 1 つのみであることを確認	タイムラインのビジュアライズ [roadmap_page]	ユーザーが新しいビジュアライズをデフォルトとして設定したときに、別のビジュアライズがデフォルトとしてすでに設定されているかどうかをチェックします。

タイムラインのビジュアライズのロール

タイムラインのビジュアライズは 2 つのロールを提供します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

サブスクリプション管理の詳細については、「サブスクリプション管理 でのユーザーごとのサブスクリプションの管理」を参照し、アカウント担当者にお問い合わせください。

タイムライン管理者 **[timeline_admin]**

[タイムラインのビジュアライズ] ページを作成および編集し、タイムラインのビジュアライズを表示します。

ロールを含む

タイムラインアドミニストレーターには、タイムラインユーザー [timeline_user] ロールが含まれています。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

重要: より分化したロールが利用可能な場合は、管理者ロールを付与しないでください。

タイムライン ユーザー**[timeline_user]**

タイムラインのビジュアライズを表示します。タイムライン ユーザー アクセス権は、`project_manager` および `project_user` ロールを持つユーザーに付与されます。

ロールを含む

ロール内に含まれるロールのリスト。

なし。

グループ

このロールがデフォルトでアサインされているグループのリスト。

なし。

特別な考慮事項

なし。

タイムラインのビジュアライズを作成する

組織の運営上および戦略上のアクティビティを視覚的に表示するタイムラインを作成することにより、組織のリーダー向けにタイムラインのビジュアライズを設定します。

始める前に

必要なロール: timeline_admin

このタスクについて

さらに、タイムラインのビジュアライズ ビューを作成して、ユーザーがタイムライン上のパネルをクリックしたときに [サマリー] ウィンドウに表示されるデータを定義します。

注: タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

自動翻訳

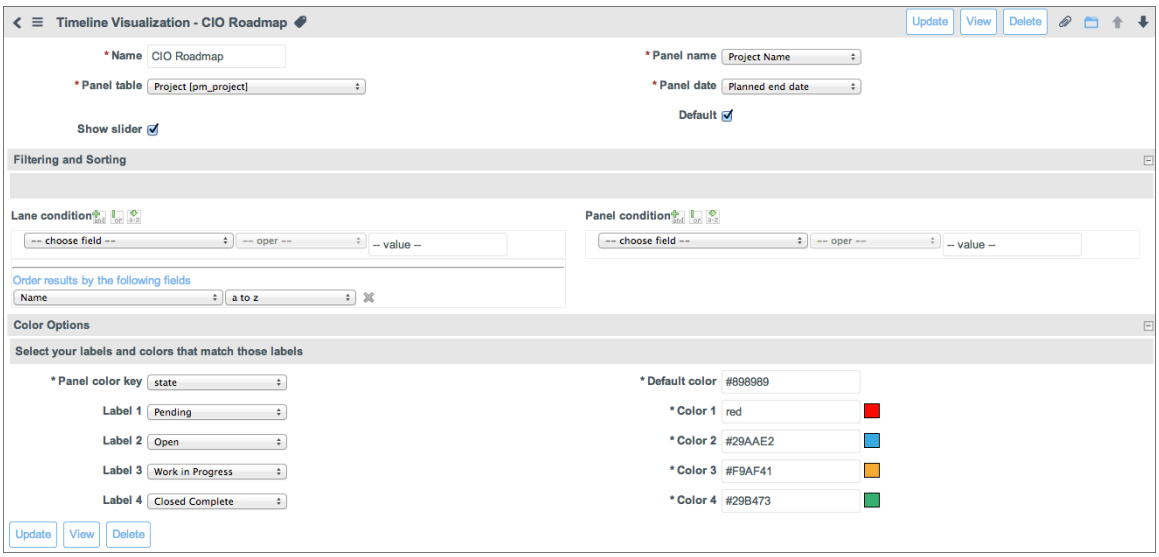
© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

手順

次のように移動する。 タイムライン可視化 > 新規作成 をクリックし、新しいレコードを作成します。

Example

タイムラインのビジュアライズ設定フォーム



タイムラインのビジュアライズ設定フォームのフィールドの説明

フィールド	説明
名前	ビジュアライズの一意の名前。
パネルテーブル	タイムラインでレーンおよびパネルとして表示されるレコードを提供するテーブル。 **注:** リストには、ビジュアライズと同じスコープ内にあるテーブルおよびデータベースビューのみが表示されます。
リレーションシップフィールド	レーンのタイトルとして表示される値を含むテーブル上のフィールド。通常、このフィールドは参照フィールドまたは限られた範囲の値を含むフィールドです。 **注:** CIO ロードマップのタイムラインのビジュアライズは、リレーションシップ フィールドを使用しないプロジェクト アプリケーションのためにカスタマイズされた ServiceNow ビジュアライズです。
スライダーを表示	表示された日付を変更するためにユーザーが動かすタイムラインスライダーの表示を、有効 (選択) または無効 (クリア) にするチェックボックス。
パネル名	パネルボディに表示される値を含むパネルテーブルのフィールド。
パネルの日付	3D ビューのパネルヘッドと 2D ビューのパネルボディに表示される日付値を含むパネルテーブルのフィールド。また、これらの日付はレーン上のパネルの配置を決定します。選択リストでは、日付および日付 - 時刻フィールドのみが利用可能です。
デフォルト	特定のテーブルに対して複数のビジュアライズが定義されている場合に、ビジュアライズのデフォルト ステータスを設定 (選択) または削除 (クリア) するチェック ボックス。ビジュアライズを含むアプリケーションでは、デフォルトのビジュアライズが使用されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
レーン当たりの最大アイテム数	3D ビューでレーンに表示されるアイテムの最大数。デフォルト値は 500 です。 注: デフォルトでは、このフィールドはフォームに表示されません。このフィールドを追加するには、フォームを設定します。
レーン当たりの最大アイテム数 (2D)	2D ビューでレーンに表示されるアイテムの最大数。デフォルト値は 99 です。 注: デフォルトでは、このフィールドはフォームに表示されません。このフィールドを追加するには、フォームを設定します。

タイムラインのビジュアライズ設定のフィルタリングとフォーム フィールドの説明

フィールド	説明
レーンの条件	3D ビューのビジュアライズでフィルターを作成したり、レーンとして使用される値にソートを適用したりするために使用される条件ビルダーです。たとえば、CIO ロードマップのレーン条件として [名前] [ではない] **[IT]** を設定した場合、IT はロードマップのレーンとして表示されなくなり、[設定] ペインにレーン オプションとして表示されなくなります。フィルターを削除すると、IT レーンが [設定] ペインのビジュアライズとレーン オプションに復元されます。 結果を整列させるには、関連するフィールド名に基づいて並べ替えを指定します。たとえば、CIO ロードマップ上で逆アルファベット順に表示されるようにポートフォリオ名を整列させるには、ソート フィールドを [名前] **[z ～ a]** に設定します。
パネルの条件	2D および 3D ビューのビジュアライズでフィルターを作成したり、パネルとして使用される値にソートを適用したりするために使用される条件ビルダー。たとえば、CIO ロードマップのパネル条件として [状態] [は次の値のいずれかを含む] [処理待ち、オープン、対応中] を設定した場合、それらの状態の 1 つにあるプロジェクトのみがロードマップに表示されます。

タイムラインのビジュアライズ設定カラー オプションのフォーム フィールドの説明

フィールド	説明
パネルの色キー	表示される情報の色分けに使用される値を含むパネル テーブルのフィールドです。ここで選択されたフィールドは、フォームの [ラベル] フィールドで利用可能な値を決定します。 CIO ロードマップは、プロジェクト テーブルのフィールドである [状態] を使用します。CIO ロードマップ上のパネルは、[保留中] 、 [オープン] 、 [対応中] 、 [完了してクローズ] 、 [未完了でクローズ] 、および [スキップ] のように、プロジェクトの状態に応じて色分けされています。 注: CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。 この選択に適した他のフィールドの例には、[優先度] 、 [リスク] 、および [承認] が含まれます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

フィールド	説明
ラベル 1 ラベル 2 ラベル 3 ラベル 4	色分けされる値です。利用可能な値は、[パネルの色キー] フィールドによって決定されます。たとえば、CIO ロードマップはプロジェクト テーブルに基づいており、[パネルの色キー] が [状態] フィールドに設定されています。このフィールドには、[保留中]、[オープン]、[対応中]、[完了してクローズ]、[未完了でクローズ]、および [スキップしてクローズ] などの値が含まれます。 選択したフィールドから最大 4 つの値に特定の色を設定することができます。その他の値は、デフォルトの色で表示されます 。
デフォルトの色	ラベルで選択されていない値に適用される色です。たとえば、CIO ロードマップは、[保留中]、[オープン]、[対応中]、および [完了してクローズ] などの値のラベルを色分けして作成します。その他の [未完了でクローズ] や [スキップしてクローズ] の値は、デフォルトの色を使用します。
色 1 色 2 色 3 色 4	各 [ラベル] フィールド値に対応する色。たとえば、[ラベル **1]** の状態が [保留中] で、[色 **1]** が [赤] の場合、処理待ち状態にあるプロジェクトのパネルは赤です。

タイムラインのビジュアル化の作成

タイムラインのビジュアル化ビューにより、ユーザーがパネルをクリックしたときにポップアップ概要ウィンドウに表示されるレコードの詳細が決まります。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

1 つのテーブルにつき 1 つのタイムライン ビジュアル化ビューを作成できます。たとえば、ビューにインシデント レコードが表示されている場合は、インシデント番号、優先順位、および短い説明など、特定の情報のみを表示するインシデント テーブルのビューを作成できます。

タイムラインのビジュアル化ビューが存在しない場合、その表のフォームのデフォルトのビューに現在表示されている、すべてのフィールドを表示するデフォルトのビューがすべてのパネルで使用されます。テーブル用にタイムライン ビジュアル化ビューを作成すると、すべてのパネルによってそのビューが使用されます。

たとえば、インシデント フォームを使用してタイムラインのビジュアル化ビューを作成するには、次のようにします。

手順

1. 次のように移動する。 インシデント > **All** (すべて).

2. インシデントを開きます。

3. フォームヘッダーを右クリックし、 構成 > フォームレイアウト.

4. [フォームビューとセクション] で、[ビュー名] フィールドに移動して [新規]を選択します。

5. [ビュー] 名前フィールドに [タイムラインのビジュアル化] と入力します。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

6. **[OK]** をクリックして、タイムラインのビジュアル化ビューを作成します。
7. タイムラインのビジュアル化ビューにフィールドを追加したりそこから項目を削除するには、 [利用可能] および [選択済み] 列を使用します。
8. [保存] をクリックします。

タイムラインのビジュアル化の計画

タイムラインのビジュアル化を作成する前に、表示する情報を明確に把握しておく必要があります。

この計画プロセスは、必要なテーブルとフィールドを特定し、フィルタリングとソートの要件を決定するのに役立ちます。ユーザーはビジュアル化をカスタマイズできるため、ユーザーが慣れているカテゴリを見つけにくくするような制限付きフィルターは設定しないでください。独自のタイムラインのビジュアル化を作成するための開始点として、CIO ロードマップを使用できます。

注: タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

タイムラインのビジュアル化の使用

タイムラインのビジュアル化によって、時間の経過とともに組織の戦略的および運用的な活動を高いレベルで把握できます。

組織の意思決定者は、将来のプロジェクトの計画やリソース要件の見積もりなどの活動に、ビジュアル化の情報を使用できます。ユーザーは、ビジュアル化の設定ペインに表示される情報をカスタマイズできます。

タイムラインのビジュアル化アプリケーションをアクティブ化しても、CIO ロードマップはインストールされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。CIO ロードマップは、組織の IT プロジェクトとポートフォリオを表示するタイムラインのビジュアル化です。以下のセクションでは、CIO ロードマップを使用して、タイムラインのビジュアル化の機能を実演します。

レーン、マーカー、パネル

レーン、マーカー、パネルは、タイムラインのビジュアル化の基本要素であり、3D ビューにのみ表示されます。

注: レーンとマーカーは、3D ビューでのみ使用できます。2D ビューのパネルは常に 1 つのレコードを表し、3D ビューのパネルは 1 つ以上のレコードを表します。

レーン

レーンは、アクティビティがグループ化されているチャネルです。ビジュアル化では一度に最大 8 つのレーンを表示できます。ビジュアル化を表示しているときに、[設定] ペインを使用して個々のレーンを表示または非表示にすることができます。

注: レーンに表示されるアイテムの数は、タイムラインのビジュアル化フォームの、レーンあたりの最大アイテム数およびレーン当たりの最大アイテム数 **(2D)** 設定によって変わります。

マーカー

マーカーはすべてのレーンを横切る水平の線であり、翌月への移行を特定します。

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

自動翻訳

パネル

2D ビューと 3D ビューのパネルは、初期セットアップ時に管理者が選択した値に従って色分けされています。

2D ビューでは、パネルは月単位でグループ化され、一番古い日付から最新の日付までの順に積み重ねられます。デフォルトでは、現在の月がビジュアル化の左側に表示された状態で 2D ビューが開きます。ブラウザの印刷オプションを使用して、2D ビューからビジュアル化を印刷できます。3D ビューでは、パネルはレーンにグループ化され、一番古い日付から最新の日付の順で、日付順に並べ替えられています。パネルに表示される日付によって、2D および 3D ビューでの配置が決まります。表示される日付は、初期設定時にタイムライン管理者が選択する値に基づいています。

パネルはプロジェクトの完了予定日に従って CIO ロードマップに表示されます。3D ビューでは、完了予定日が同じプロジェクトが 1 つのパネルに統合されます。2D ビューでは、完了予定日が同じプロジェクトが個別のパネルとして表示されます。

CIO ロードマップのパネルヘッダーは、プロジェクトの状態に基づいて色分けされています。ただし、3D ビューでは、パネルが複数のプロジェクトを表示している場合、パネルヘッダーは黒色になります。[設定] ペインには、利用可能な各プロジェクトの状態と対応する色を示すキーが含まれています。

> **注:** タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

パネルに関する追加情報を表示するには：

- 1 つのレコードのパネルを 2D または 3D ビューでクリックすると、追加情報を含む概要ウィンドウが開きます。概要ウィンドウの見出しをクリックすると、完全なレコードが開きます。
- Shift キーを押してパネルをクリックし、完全なレコードを開きます。
- 複数のレコードが表示されたパネルをクリックして、それらのレコードリストを開きます。レコード番号をクリックすると、完全なレコードが開きます。

タイムライン管理者は、概要ウィンドウに表示される情報を設定できます。

タイムラインのビジュアル化のカスタマイズ

レーンやパネルの条件、色、ラベルなどのタイムラインのビジュアル化の設定を構成できます。

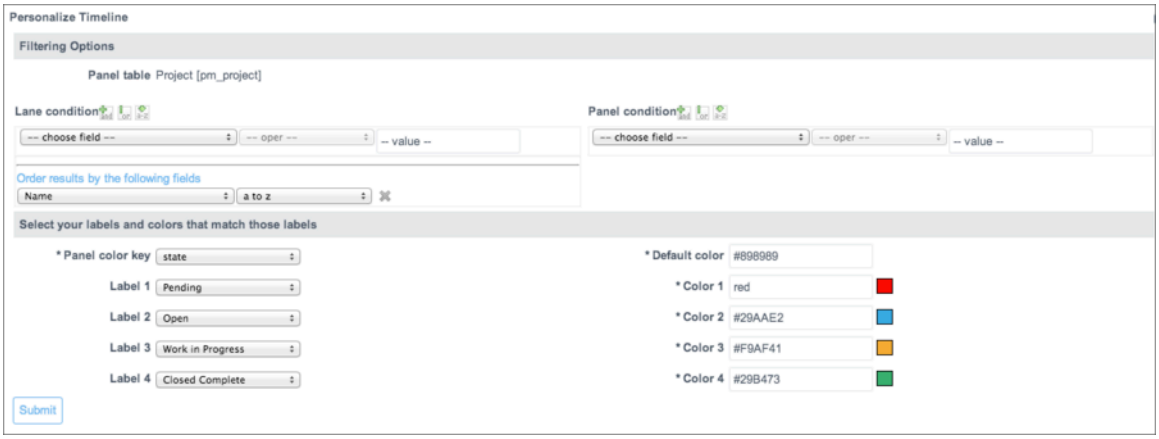
パーソナライズ

設定ペインを開き、[設定] をクリックします。必要に応じてフォームに入力します (表を参照)。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

ビジュアル化のカスタマイズ



タイムラインのビジュアル化のカスタマイズ フォーム

フィールド	説明
レーンの条件	3D ビューのビジュアライズでフィルターを作成したり、レーンとして使用される値にソートを適用したりするために使用される条件ビルダーです。たとえば、CIO ロードマップのレーン条件として [名前] [ではない] [IT] を設定した場合、IT はロードマップのレーンとして表示されなくなり、[設定] ペインにレーン オプションとして表示されなくなります。フィルターを削除すると、IT レーンが [設定] ペインのビジュアライズとレーン オプションに復元されます。 結果を整列させるには、関連するフィールド名に基づいて並べ替えを指定します。たとえば、CIO ロードマップ上で逆アルファベット順に表示されるようにポートフォリオ名を整列させるには、ソート フィールドを [名前] [z ～ a] に設定します。
パネルの条件	ビジュアル化でフィルタを作成したり、パネルとして使用される値にソートを適用したりするために使用される条件ビルダです。たとえば、CIO ロードマップのパネル条件として [状態] [は次の値のいずれかを含む] [処理待ち、オープン、対応中] を設定した場合、それらの状態の 1 つにあるプロジェクトのみがロードマップに表示されます。
パネルの色キー	表示される情報の色分けに使用される値を含むパネル テーブルのフィールドです。ここで選択されたフィールドは、フォームの [ラベル] フィールドで利用可能な値を決定します。 CIO ロードマップは、プロジェクト テーブルのフィールドである [状態] を使用します。CIO ロードマップ上のパネルは、[保留中] 、 [オープン] 、 [対応中] 、 [完了してクローズ] 、 [未完了でクローズ] 、および [スキップ] のように、プロジェクトの状態に応じて色分けされています。 この選択に適した他のフィールドの例には、[優先度] 、 [リスク] 、および [承認] が含まれます。
ラベル 1 ラベル 2 ラベル 3	色分けされる値です。利用可能な値は、[パネルの色キー] フィールドによって決定されます。たとえば、CIOロードマップは「プロジェクト」テーブルに基づいており、「処理待ち」、「開く」、「対応中」、「完了した完了」、「完了していない不完全」、および「閉じたスキップ」の値を含む「状態」フィールドに設定されます。 選択したフィールドから最大 4 つの値に特定の色を設定できます。その他の値は、デフォルトの色で表示されます 。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムラインのビジュアル化のカスタマイズ フォーム (続く)

フィールド	説明
ラベル 4	
デフォルトの色	ラベルで選択されていない値に適用される色です。たとえば、CIO ロードマップは、[保留中]、[オープン]、[対応中]、および [完了してクローズ] などの値のラベルを色分けして作成します。その他の [未完了でクローズ] や [スキップしてクローズ] の値は、デフォルトの色を使用します。
色 1 色 2 色 3 色 4	各ラベルフィールド値に対応する色です。たとえば、[ラベル 1] の状態が [保留中] で、[色 1] が [赤] の場合、処理待ち状態にあるプロジェクトのパネルは赤です。

注:

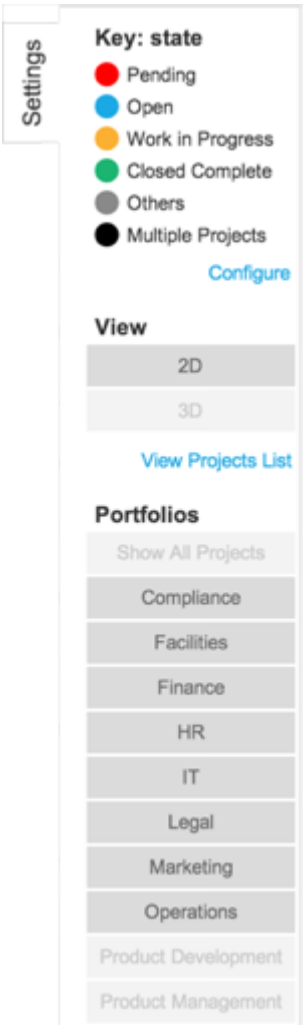
- タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。
- もしレーンあたりの最大アイテム数フィールドが `1000` 以上に設定されている場合、Internet Explorer (IE) をブラウザとして使用してタイムラインデータを表示すると、遅延が発生することがあります。

[設定] ペイン

[設定] ペインの要素名は、ビジュアル化の作成に使用されるテーブルとフィールドによって異なります。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。



[設定] ペインには、次の要素があります。

設定ペインの要素

要素	説明
キー	状態や優先度など、タイムラインで色分けされた情報の種類を識別します。また、処理待ち状態やオープン状態など、考えられる各値に割り当てられている色もリストされます。
構成	レーン情報とパネル情報にフィルタを作成し、結果のソート順を指定し、パネルの色を再割り当てすることで、ビジュアル化をカスタマイズできます。これらの変更は、ビジュアル化の表示のみに影響します。
表示	2D と 3D の表示を切り替えることができます。
表示 <table> リスト	関連するテーブルの完全なレコードリストを示す別のブラウザ タブを開きます。
ポートフォリオ	レーン名をクリックして、レーンをビジュアル化に追加または削除することができます。ビジュアル化が2Dビューで行われている間、[設定]ペインにはすべての<レコード>を表示ボタンをクリックすると、初期設定に適用されたレーンフィルタを無効にすることができます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

スライダとスライダ トラックの使用

スライダとスライダ トラックは、ビジュアル化の任意の時点に素早く移動するのに便利です。

> **注:** タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

CIO ロードマップでは、スライダ トラックを使用して、時間の経過とともにプロジェクトの分布をすばやく確認し、プロジェクトの状態を判断できます。3Dビューで、スライダをクリックおよびドラッグして、タイムラインを前後に移動できます。2Dビューでは、スライダ トラックを左右にクリックおよびドラッグして、タイムラインを前後に移動できます。

スライダ トラックによって、ビジュアル化におけるパネルの代替ビューを使用できます。CIO ロードマップでは、スライダ トラックの色付きの点が、特定の日に 1 つ以上のプロジェクトが存在することを示します。異なる色は異なるプロジェクト状態に対応しています。これにより、スライダ トラックをスキャンして、関心のあるプロジェクトを色で識別し、スライダまたはスライダ トラックを使用してそれらのプロジェクトにすばやく移動できます。たとえば、処理待ち状態のプロジェクトを確認したい場合は、スライダを使用して、その状態を表す色付きの点に移動できます。

> **注:** スライダ トラックの点は、ビジュアル化のパネルと 1 対 1 で対応していません。点は、指定された日付に 1 つまたは複数のプロジェクトが存在することを表します。3D ビューでは、特定の日に複数のプロジェクトがある場合、その日のすべてのプロジェクトがロードマップ上の 1 つのパネルに結合されます。スライダ トラックが挿入されると、複数のプロジェクトパネルのプロジェクトがプロジェクトの状態について分析され、スライダ トラックに適切な色の点として表示されます。

同様に、カレンダーと一緒にスライダまたはスライダ トラックを使用すると、任意の時点にすばやく移動できます。たとえば、2014 年 4 月に大量の点が表示されており、そのリソースの問題について確認したい場合は、スライダまたはスライダ トラックをそれらの点にドラッグすると、そのプロジェクトが表示されます。追加情報を表示するには、個々のパネルをクリックします。

タイムラインのビジュアル化の表示

プロジェクトからタイムラインのビジュアル化を表示できます。

始める前に
必要なロール：なし

手順

1. 次のように移動する。 プロジェクト > プロジェクト > **All** (すべて).
2. リストの一番下までスクロールして、 タイムラインのビジュアル化関連リンクをクリックします。

   デフォルトでは、CIO ロードマップは、現在の日付がタイムラインの最前部にある状態で、3 次元 (3D) ビューで開きます。[設定] ペインを使用して、2 次元 (2D) と 3D ビューを切り替えられます。タイムラインのビジュアル化を表示すると、それはカスタマイズされたものとみなされます。その後、タイムライン管理者がデフォルトのビジュアル化を変更しても、カスタマイズされたビューが表示されます。

   > **注:** タイムラインのビジュアライズを有効にしても、事前定義済みの CIO ロードマップは有効にされません。CIO ロードマップを使用するには、PPM (com.snc.financial_planning_pmo) プラグインが必要です。

   タイムライン管理者は、他のテーブルでタイムラインのビジュアル化を作成できます。タイムラインのビジュアル化が特定のアプリケーションに存在するかどうかわからない場合は、アプリケーションナビゲータを使用して選択したアプリケーションを開き、 [すべて]をクリックします 。タイムラインのビジュアル化がアプリケーションのテーブルに存在する場合、タイムラインのビジュアル化関連のリンクが表示されます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。

タイムラインのビジュアル化の操作

2D 表示か 3D 表示かに応じて、ビジュアル化を前後に移動させるさまざまなツールがあります。

次のオプションは、月の移動に使用できます。

2D ビュー

オプション	説明
ドラッグ	マウスの左ボタンを押したまま、 スライダ トラックを左右にドラッグして他の月を表示します。
左右の矢印キー	キーボードの左右の矢印キーを押すと、タイムラインが前後に移動します。
マウスホイールボタン	ホイールをスクロールして、タイムラインを前後に移動します。
右と左のナビゲーション矢印	月ごとに移動するには、矢印をクリックします。表示する月がそれ以上ない場合、矢印は表示されません。

次のオプションを使用してスタックされたパネルを移動できます。

スタックされたパネルの移動

オプション	説明
ドラッグ	左のマウスボタンを押したままスタックを上下にドラッグすると、他のパネルが表示されます。
上下の矢印	同じ月の他のパネルを表示するには、スタック内の矢印をクリックします。表示するパネルがそれ以上ない場合、矢印は表示されません。

3D ビューでの移動には、次のオプションを使用できます。

3D ビュー

オプション	説明
ドラッグ	マウスの左ボタンを押したまま、スライダーをスライダ トラックに沿ってドラッグしてタイムラインを前後に移動します。
マウスホイールボタン	ホイールをスクロールして、タイムラインを前後に移動します。
上下の矢印キー	タイムラインを前後に移動するには、矢印キーを押します。
Shift キー	Shift キーを押して単一レコードのパネルをクリックし、追加情報を含む完全なレコードを開きます。

自動翻訳

© 2025 ServiceNow, Inc. All rights reserved.
ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは 米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の 商標または登録商 標です。
その他の会社名と 製品名は、関連する各会社の商標である 可能性があります。