

- 01 | イントロダクション
- 02 | App Engine Studio (AES)
- 03 | ユーザー部門との関わり
- 04 | Now Assist (生成AI)
- 05 | まとめ
- 06 | ServiceNow導入時の弊社状況  
～これからServiceNowの導入を考えている企業様に向けて～





氏名

佐藤 悠一郎

ServiceNowとの関わり

ServiceNowの自社導入を決めました！  
現在、導入プロジェクトのPMに従事しております

(コンサルティングパートナーになることも決めました！)



氏名

林田 直也

ServiceNowとの関わり

昨年から本格的にServiceNow案件に関わり始めました

社内プロジェクトでもアイデア出ししたり、  
開発を頑張っております

CSAとCIS (ITSM・VR) の資格を持っています！

今回はServiceNowを社内に入れてみた実際のエピソードも絡めて  
お話ししたいと思います

会社の規模・成長フェーズ・体制によって

取りうる手段や方法は変わります

今回の講演をひとつの参考としてお持ち帰り頂けると幸いです

会社名 株式会社シスラボ  
住所 東京都豊島区西池袋1-11-1  
メトロポリタンプラザビル16F  
設立 1991年2月15日  
社員数 120名  
売上 13.5億円

## OUR PARTNER

servicenow



## Phase

# 01

### 調査 (ServiceNowって何だろう)

- > 実際にServiceNow社からお話を聞きました
- > イベントや、セミナーやウェビナーに参加しました

## Phase

# 02

### 理解 (もっと理解しよう)

- > 実際に使っているユーザーから話を聞きました
- > CSA・CISの資格を全社で取得していきました

## Phase

# 03

### PJ参画 (案件に参画しよう)

- > 今までの経験を活かして、プロジェクトに参画しました
- > セキュリティ等、難易度の高い部分に携わりました

## Phase

# 04

### コンサルパートナー (昇格要件を満たそう)

- > 社内で勉強会を継続的に実施しました

## Phase

# 05

### 決定 (どのライセンスが適しているのか決めよう)

- > App Engine (AES) のライセンスを全社員分、買いました
- > 生成AI (Now Assist) のライセンスをまとめて買いました

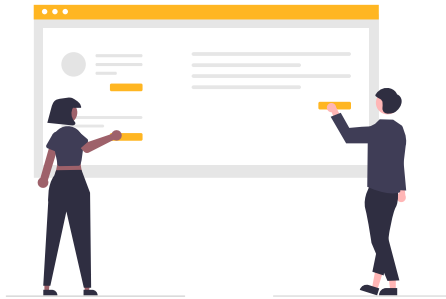
## Phase

# 06

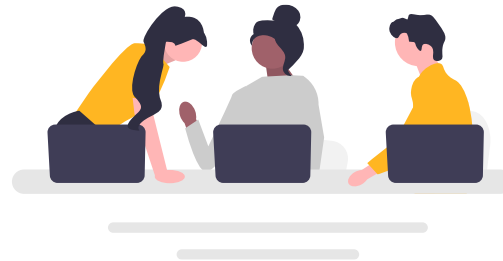
### 自社導入 (さらにできる範囲を広げよう)

- > 使いこなさないと費用対効果が見合わない
- > 初めから誰でも市民開発できるわけではない
- > コツがある

1. 自分たちで使っている



2. システムの開発者が多い  
(全社員の9割！)



3. コンサルパートナーになっている





## 当社が契約したライセンス

- 1 App Engine Studio
- 2 Creator plus 60  
Creator Plusに生成AI機能（Now Assist）が入っております



ITSMやHRSDにあるような初期画面が一切ない状態で、

社内プロジェクトがスタートしました

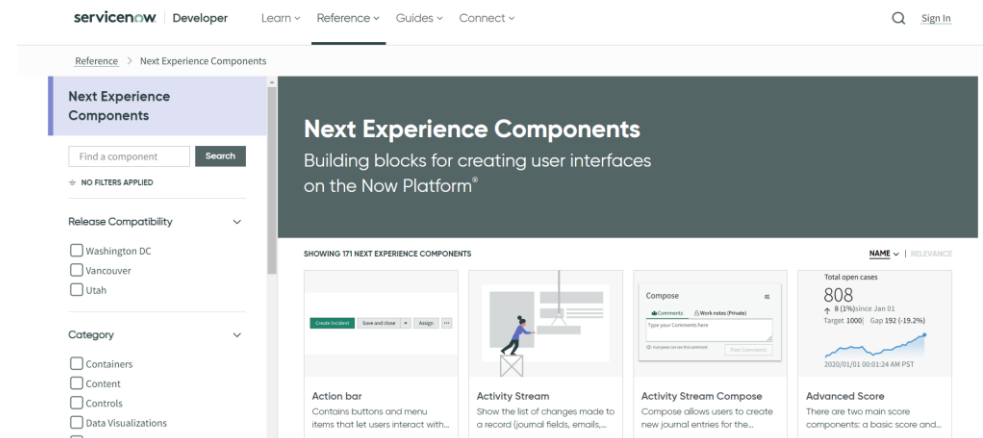
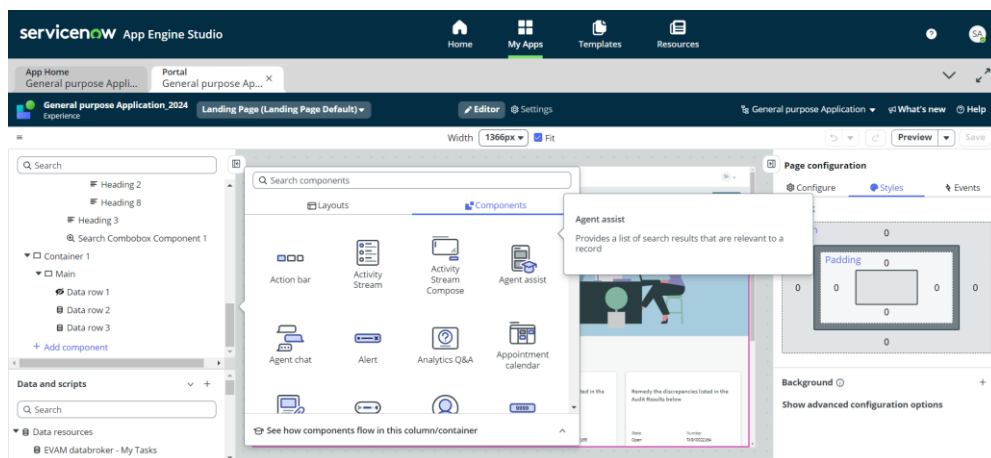
(デモ画面から業務に必要な画面をスクラッチで作るイメージです)



# App Engine × AI

～ 実体験から見えてきたユーザー部門の巻き込み方 ～

株式会社シスラボ



**プログラミング不要で、誰でも簡単に、かつ直感的にアプリ開発を行えます**

[https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/components?&query=&order\\_by=nameAsc&limit=120&offset=0&categories\[\]=uib\\_component&categories\[\]=uib\\_macroponent-component&categories\[\]=uib\\_facades](https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/components?&query=&order_by=nameAsc&limit=120&offset=0&categories[]=uib_component&categories[]=uib_macroponent-component&categories[]=uib_facades)

## コンポーネント機能

The screenshot displays a component interface with the following elements:

- 1**: A large container box for the component.
- 2**: A header area containing the text "Let's workflow it."
- 3**: A text label "tagline" with a dashed border, indicating it is CSS-editable.
- 4**: A table with columns: State, Impact, Category, Assignment group, and Assigned to. The "State" column contains "Closed was Opened".
- 5**: Two action buttons: "Reject" (red) and "Approve" (green).

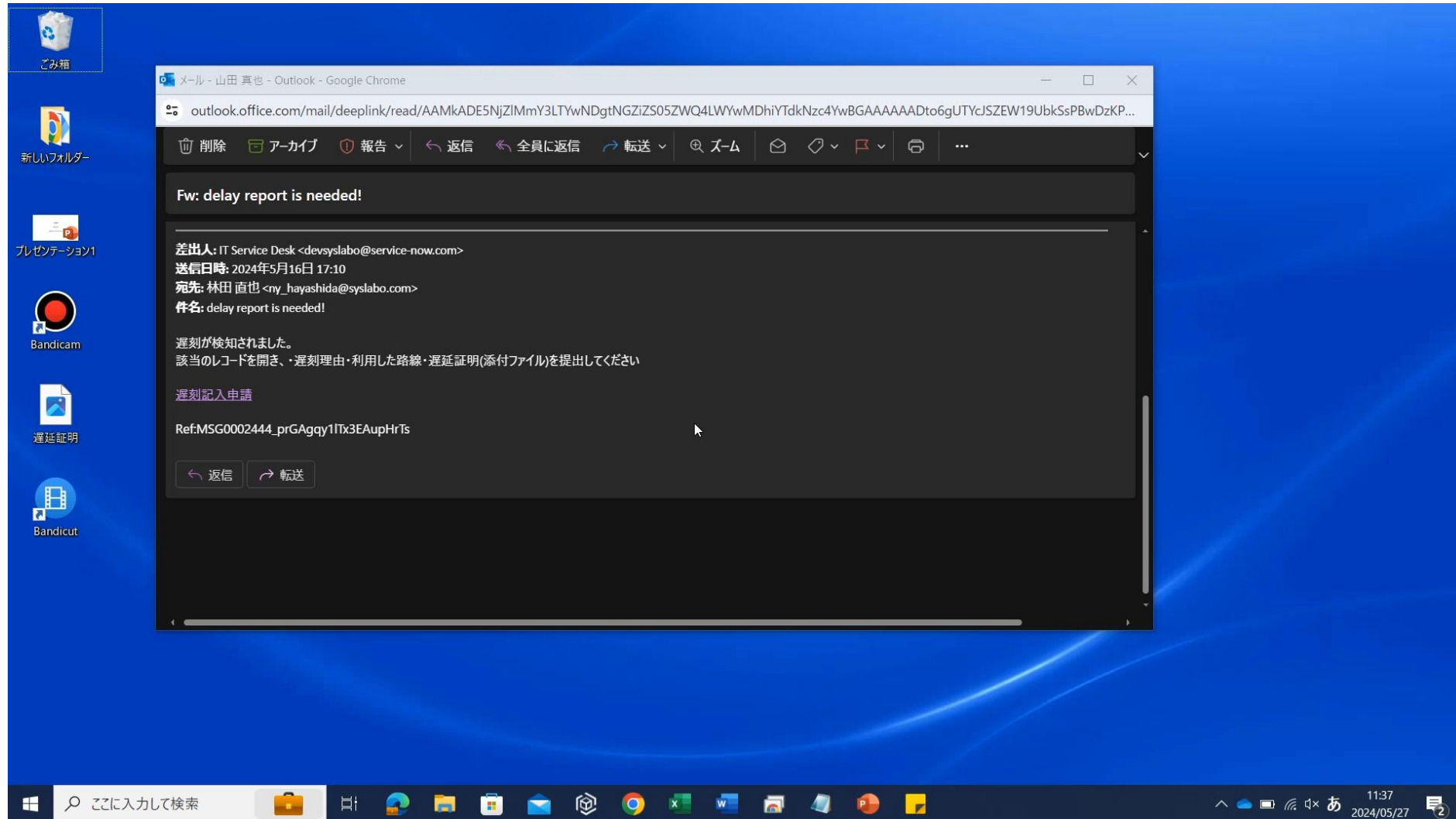
- 1** ほかのコンポーネントを収納する箱
- 2** ①に使用可能なヘッダー
- 3** CSSで編集可能なテキストラベルの表示

- 4** 小見出しと値を表示
- 5** ①に使用可能なアクションボタン

コンポーネントの部品が171個あります

※ 2024年5月時点

### ユーザー部門がこの画面を15分ほどで作成しました



## 市民開発の強みは以下の3つです

- 01 早い**  
コーディングを書くより、断然スピード感を持った画面作り・リリースが可能です
- 02 簡単**  
画面デザインは直感的な操作でレイアウトやデザインを行えます
- 03 現場だからこそ感じる課題への危機感**  
情報システム部門や経営企画部門が取りこぼした課題や要望が、現場の業務部門自身がエスカレーションして、迅速に実現可能



App Engine Studioで開発するアプリは**自部署内で完結できるレベルのものが最適**です

部署を跨ぐアプリを構築する時は、

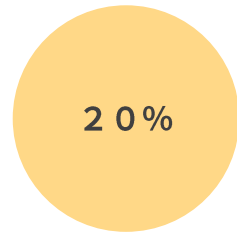
仕様自体の見直しや大幅な社内調整が起こるケースもございますので、

情報システム部門が介在した方がベターです

ServiceNowの市民開発は、上意下達の指示ではなく、  
**アサーティブな双方向でのやり取り**が合っているように感じます

成功事例を1本作ったら、社内に周知して、  
他のメンバーでも「**自分でもできる!**」といった**風土を醸成**することが大切です

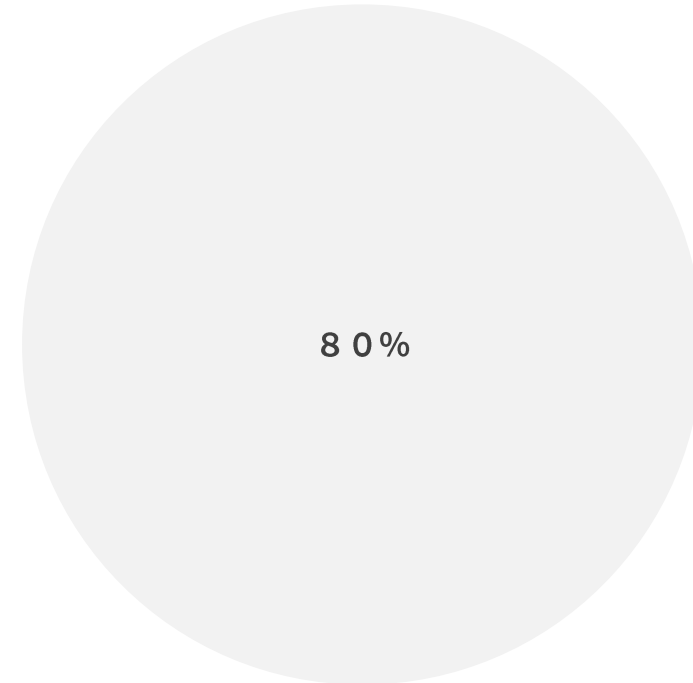




興味を持ってくれるメンバー



ここにアプローチする



これから興味を持ってくれるかもしれないメンバー

## ユーザー部門担当者は他人事から自分事へ変化していく

(新規導入) 設定

(運用) 発展・浸透



言われたからやる

正直分らない

業務があって忙しいのに...

他人事



ここにも使えるかも！ 他にこんなことできないかな

使いやすくなった！ 雑務は簡単にして、本業に集中したい！

自分が作った画面を喜んでもらえて嬉しい 新しい機能が楽しみ

自分事

## ServiceNow推進者からエンドユーザー部門への働きかけ

### 知ってもらう

説明会、ポータルサイト、  
チャット、イベント（社内・外部）

Step  
01

### 興味を持ってもらう

実際に体験してもらう、機能説明く背景・目的  
見やすいデザイン、キャッチーなキーワード

Step  
02

### 不安を取り除く

失敗しても元に戻せる、  
操作していいところとNGなところを明示する  
（そもそも非表示にする）  
いつでも作れるようにレシピを公開しておく

Step  
03

(一例)

### 1. 予算取り



アジャイル開発をベースにアプリを構築していくため、ウォーターフォール型と違い予算の精査が難しいです

最低限の達成条件とバッファを見越したスケジューリングと予算取りが求められます

ある程度、見込を盛り込んだ年度予算を組み、必要であれば適宜補正予算を申請しております

### 2. レシピを公開する



当社ではMicrosoft365のLoopにまとめてます！

- ①SharePoint内のメモ機能に、  
気づいたことや思いついたことを忘れない内に記載する
- ②Loopに正書して、誰でも使えるように公開する
- ③アプリをリリースする度にポータルサイトで告知する  
⇒ 若手メンバーに興味を持ってもらう！

### 3. 興味を持ってもらう/知ってもらうための施策



社外

CreatorDay・Knowledge・Community

社内

ハッカソン・資格取得（報奨金あり）・勉強会・経営説明会

情報共有

経営説明会・全社朝礼

ポータルサイトLumApps ⇒ 報告書代わり

同じテーマに対して複数のチームがアプリ制作に取り組み、  
今まで気づかなかったような案出しにトライしていただくための施策

開発 / 企画部隊・情報システム部門・経営企画部門

1. ユーザー部門の中から、  
チームリーダーを複数名選ぶ

2. チームリーダーに対して、  
AESの使い方をレクチャーする

3. テーマと期限を設定して、  
チームリーダーに伝える



1週間あればできるレイヤーの  
小規模アプリ

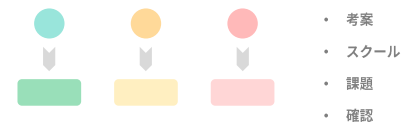


運用部隊・ユーザー部門

4. チームリーダーが参加者を  
複数名選ぶ



5. チームリーダーがテーマに沿って、  
スクール・課題設定・確認を行う



6. できたアプリの説明・  
説明・Q&A



開発部隊・情報システム部門

7. ベストプラクティス化・  
ルール化を行う



ユーザー部門が興味を持ちつつ、具体的な作業に慣れていただくための施策

開発 / 企画部隊 ・ 情報システム部門 ・ 経営企画部門

運用部隊 ・ ユーザー部門

- 1-1. テーマを設定
- 1-2. 複数人でサンプル画面を作る



実用性が無くても、  
デザインが優れ、標準機能が盛り込まれた画面を  
意図的に選ぶ

> ユーザー部門に興味を持ってもらうことが目的

- 2. 説明資料（レシピ）を作る  
※ 答えを全て用意しない（できない）

基本的な部分だけを網羅する  
具体的手段より、解決するための方法を記載する

- > ユーザー部門が自走するための方法を伝える
- > ユーザー部門から細かい機能の質問を受けても  
迅速な回答の実施が難しい現実

説明会  
実施

- 3-1. 「サンプル画面」「説明資料（レシピ）」を  
見せてイメージを掴んでもらう
- 3-2. 別々のテーマを3個以上用意して、  
期間を決めてユーザー部門に実施してもらう  
ex. 1カ月（毎週1つ × 3週間 + 発表会1回）

ServiceNowのことを理解しつつ、  
市民開発を促すための施策を考えることを大切にしております

ユーザー部門が作成したOutputを大事にしております

ServiceNowのパートナーに依頼するのも、自社内の生産性を上げる上で有効な手段

## 分からない時の調査方法

- ① Documentation（まずマニュアルを見に行きましょう）
- ② Developer（開発者サイトに欲しい情報が載っていることも）
- ③ Now Community（過去同じような質問をした人がいるかも）
- ④ Now Support（ServiceNow社に直接問い合わせる・英語）
- ⑤ Now Learning（チュートリアルを通じて学習する）
- ⑥ 類似事例がないか、他のWEBサイトを調べる（Qiita・note等）
- ⑦ ServiceNow Store等からプラグインを入れて、研究してから自己解決
- ⑧ とにかく触って自己解決

> システム会社に聞く（同じことをやってる）

システム会社・パートナー企業に依頼する

時間の短縮

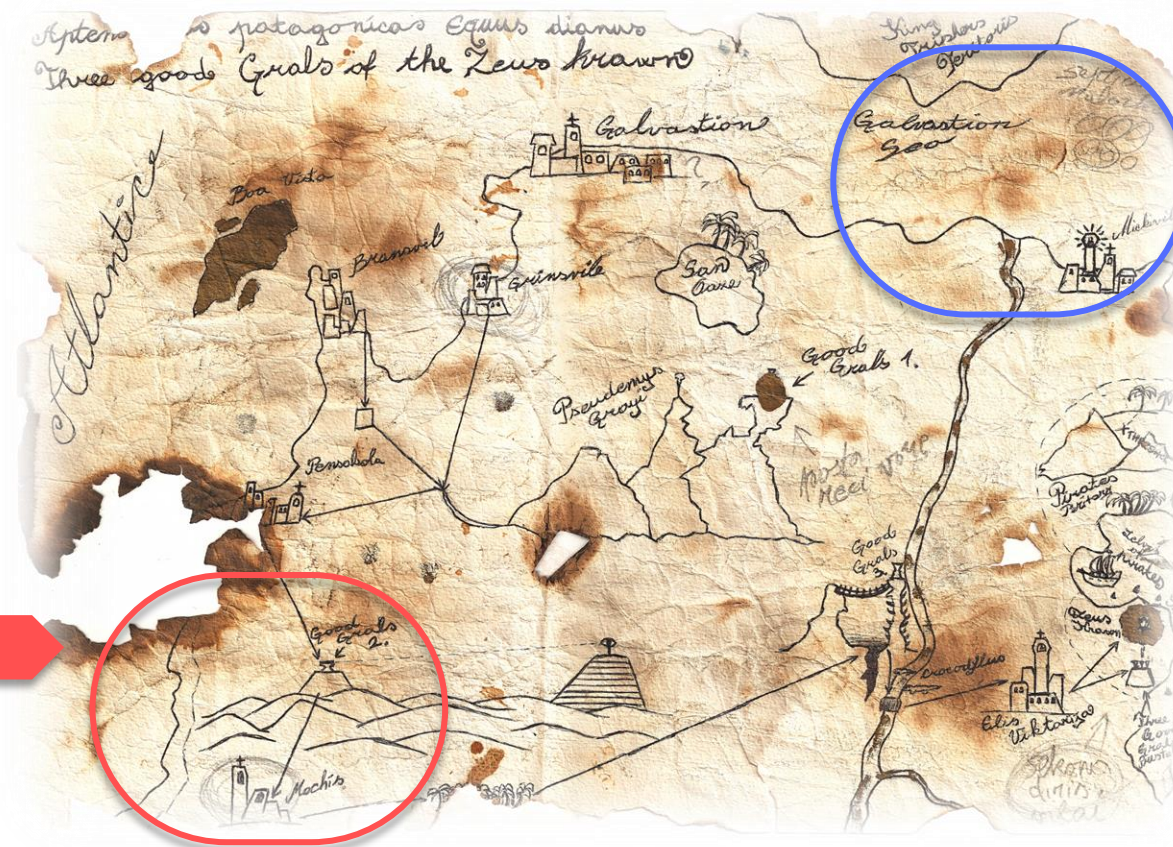
生産性向上 = できることを増やせる

システム全般のノウハウを引き出せる



“やったことある！” = “やりたい部分を知っている” 訳ではない！

ServiceNowは広いオープンワールドのようなもの

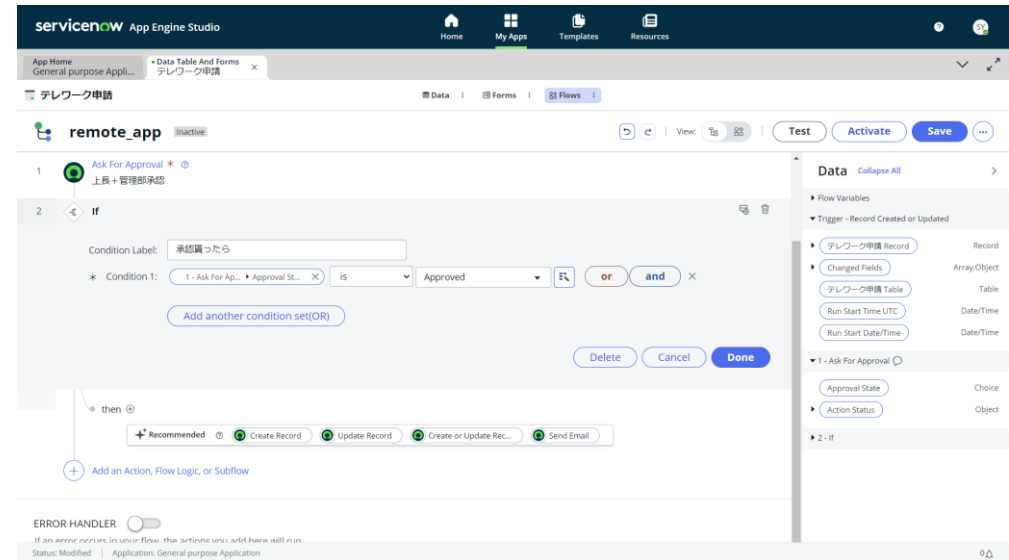
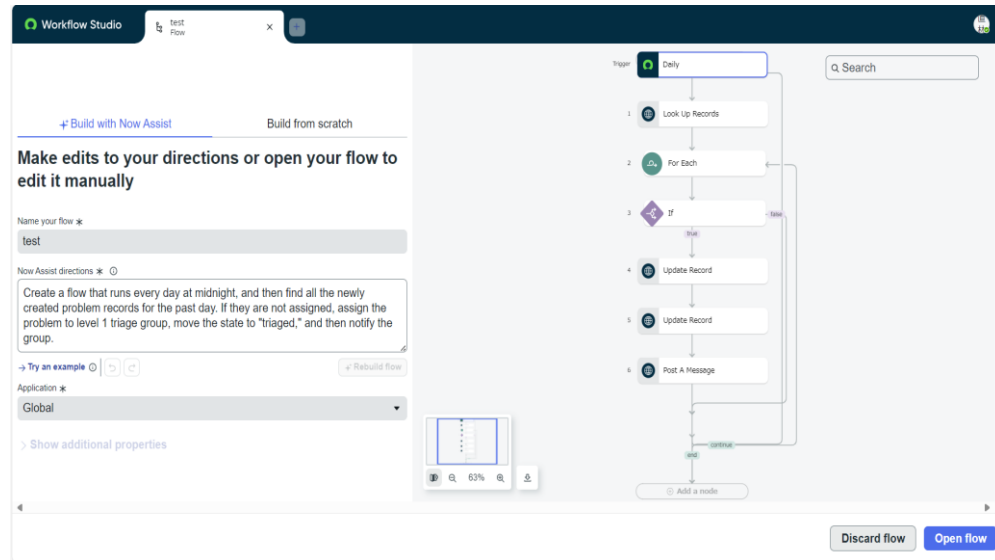


あまり詳しくない

“行ったことがないエリア”  
(App EngineやNowAssist-AIなど)

詳しい！

“行ったことがあるエリア”  
(ITSMやITOMなど)



## 主要なポイントでエージェントを支援



やりたいことを文章で書くと、  
AIが自動でアプリを作ってくれる  
(近々アップデート予定 by Knowledge2024)



Application



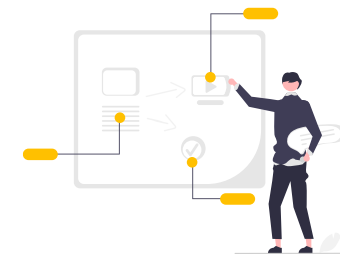
データの参照と加工  
複数レコードから必要なデータを抽出し  
計算ロジックに基づいた結果を出す



Coding



ワークフロー (Flow) 作成時に  
AIがもしかしたら必要かもしれない  
関連動作をレコメンド + 生成してくれる



Flow

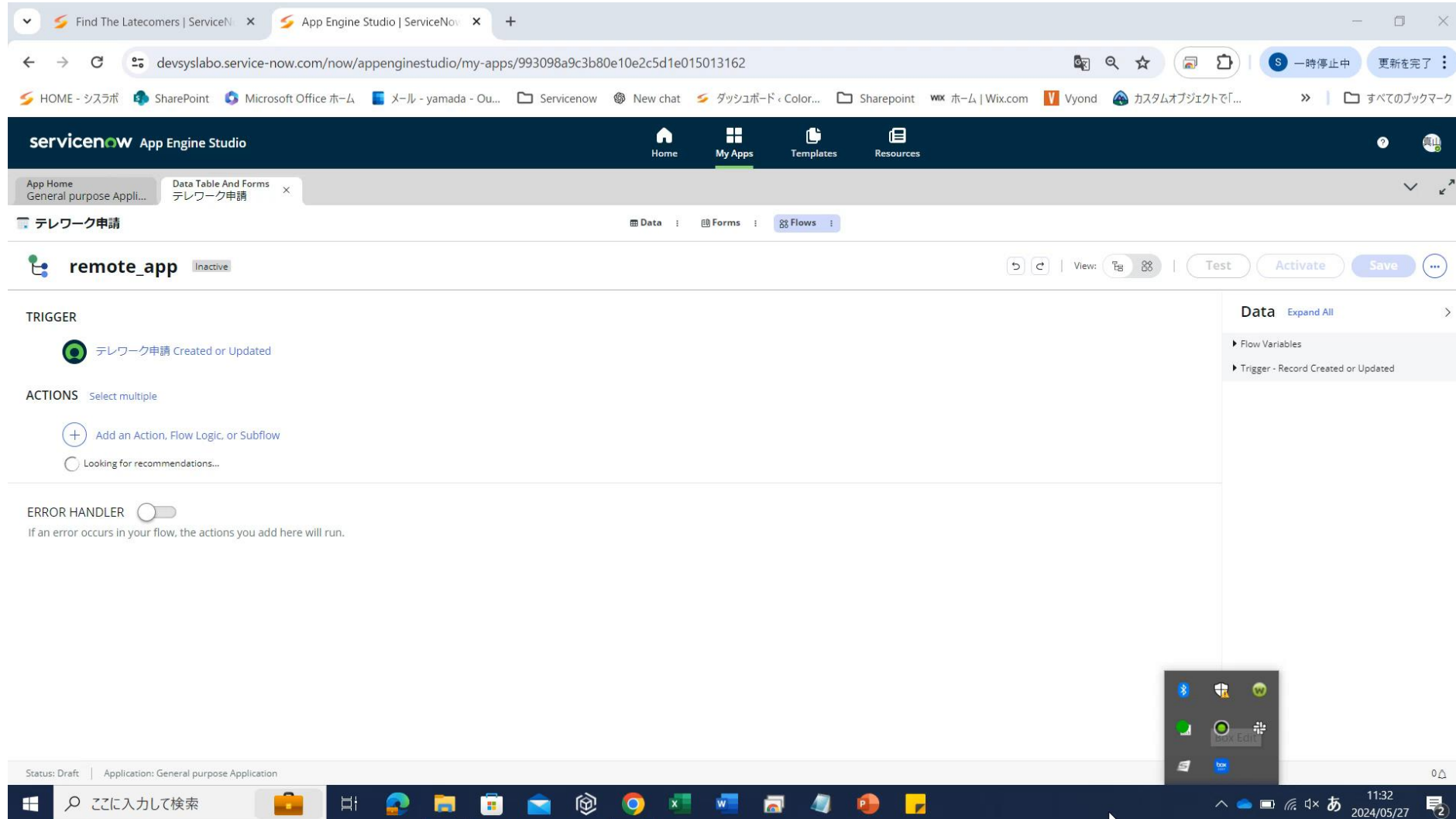
## 自社内でワークフロー（Flow）をバリバリ書く企業・部署

The screenshot displays the ServiceNow Workflow Studio interface. The browser address bar shows the URL: `https://devsyslabo.service-now.com/now/workflow-studio/builder?typeSysId=2d85e527439231106c4bb0117fb8f208&sysId=-1`. The page title is "Workflow Studio" and the current flow is named "New Flow".

The interface is split into two main sections:

- Left Panel:** A visual flow diagram showing a sequence of steps connected by lines. Below the diagram is a link: [See detailed instructions](#). At the bottom, a disclaimer states: "By using Now Assist you acknowledge that your personal data will be processed in accordance with our Privacy Statement."
- Right Panel:** A form titled "Tell us about your flow and AI-powered Now Assist can get it started for you". It includes:
  - Buttons: "Build with Now Assist" (selected) and "Build from scratch".
  - Form field: "Flow name \*" with the value "休暇申請".
  - Form field: "Now Assist directions \*". The text inside the field reads: "休暇申請レコードが作成された場合、管理者権限を持つユーザーが休暇申請レコードを承認または拒否する。承認されたら、休暇申請レコードのステータスを「承諾」に更新する。拒否されたら、ステータスを「拒否」に更新する。ステータスの更新と同時に、休暇申請レコードの作成者にメールで通知を送信する。"
  - Buttons: "Try an example" and "Show additional properties".
  - Form field: "Application \*" with the value "休暇申請アプリ".
  - Buttons: "Cancel" and "Build flow with Now Assist".

## 自社内でワークフロー（Flow）をバリバリ書く企業・部署



## コーディングの精度向上はこれから！

The screenshot shows the ServiceNow App Engine Studio interface. The main workspace displays a flow action configuration for 'Update Record'. The configuration includes:

- Action:** Update Record
- Record:** Trigger - R... → テレワーク申請...
- Table:** テレワーク申請 [x\_sysl2\_0\_remote\_work\_app]
- Fields:** 対象社員

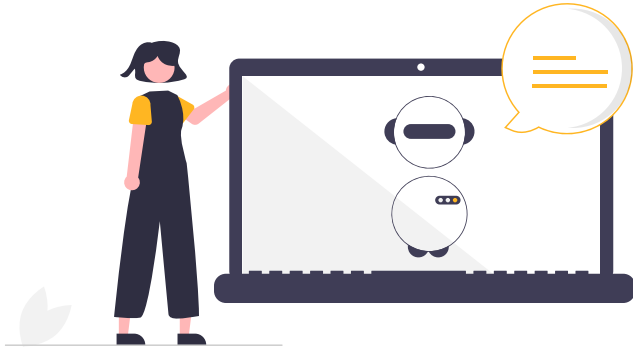
The code editor contains the following JavaScript code:

```
1 //トリガーレコードから、申請者のSysIDを取得して、値を返して
2 var records = new GlideRecord('sys_user');
3 records.addQuery('user_name', 'itil');
4 records.setLimit(1);
5 records.query();
6 if (records.next()) {
7     gs.info(records.getValue('sys_id'));
8 }
```

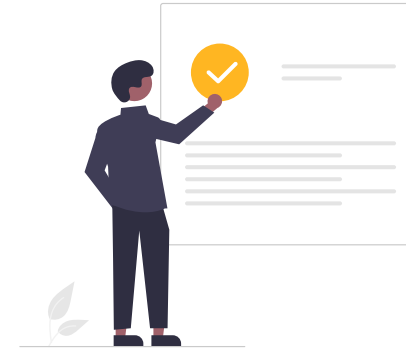
The right-hand side of the interface shows a 'Data' panel with a tree view of variables and their types:

- Flow Variables
- Trigger - Record Created or Updated
  - テレワーク申請 Record (Record)
  - Changed Fields (Array/Object)
  - テレワーク申請 Table (Table)
  - Run Start Time UTC (Date/Time)
  - Run Start Date/Time (Date/Time)
- 1 - Ask For Approval
  - Approval State (Choice)
  - Action Status (Object)
- 2 - If
- 3 - Send Email

## 1. 生成AIに指示をしてJavaScriptを書いてもらう



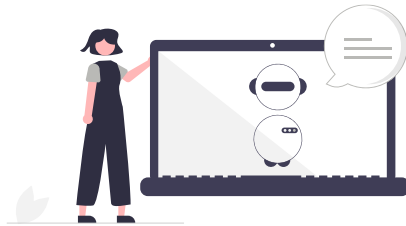
## 2. JavaScriptを人の目でチェック



チェックを続けてるとプログラマー以外にも  
JavaScriptを読めるようになりました！



やりたいことを文章で書くと、  
AIが自動でアプリを作ってくれる  
(近々アップデート予定 by Knowledge2024)



5月9日にアップデートが  
リリースされました！

- Playbook Generation
- App Generation





Workflow Studio

New Playbook Playbook

Build with Now Assist Build from scratch

### Tell us about your playbook and AI-powered Now Assist can get it started for you

Playbook name \*

Now Assist directions \* ⓘ

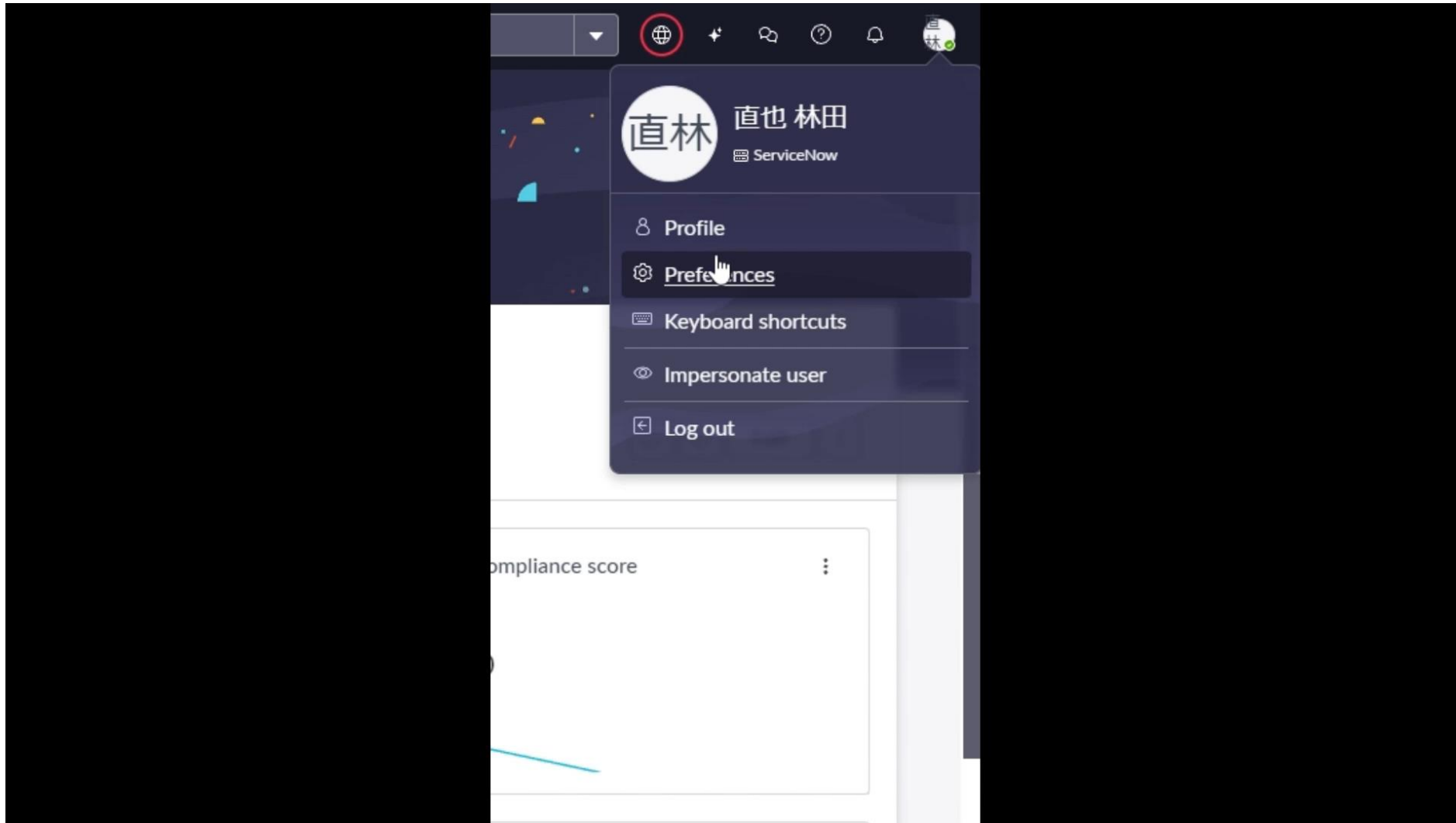
Describe the stages and activities that should take place within the playbook. Specify whether the stages or activities should happen in parallel or sequentially. Include as much detail as possible.

→ Try an example ⓘ ⓘ ⓘ

Application \*

Global

Cancel Build playbook with Now Assist



**App EngineやNow Assist（生成AI）を使って、**

**よりスピーディな開発を実現することができます**

**機能を説明するだけですと、ユーザーサイドも動いてくれないかもしれません**

**施策と合わせてお伝えして伴走するのがベターです！**

**ServiceNowをどんどん使いこなしながら、  
生成AIを使う仲間の輪を広げ、みんなで精度を高めていきましょう！**

---

## WEB検索



「シスラボ ServiceNow」と  
検索してください！  
ダウンロードができます。

## QRコード



こちらからも  
ダウンロード可能です！！



This document is the property of Syslabo Co., Ltd. Please refrain from duplicating, lending, or transferring it for any purpose other than considering the introduction of this system. Additionally, please do not disclose, duplicate, lend, or transfer it to other companies without our permission.

あくまで弊社のケースです！

業種や規模によって進め方は変わりますので、

参考程度にご覧頂けますと幸いです

## （ご参考）ServiceNow導入時の弊社状況

～ これからServiceNowの導入を考えている会社様に向けて ～

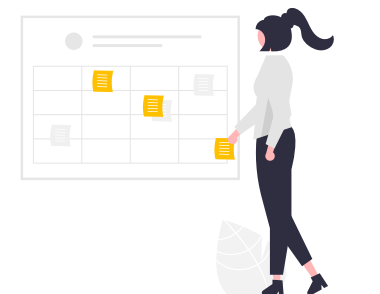
## (例) ServiceNowに向けた社内稟議の難しさ

### 1. 目的



稟議書を提出する際、プロジェクトや提案の目的が  
明確でないと、社内の理解を得るのが困難  
ServiceNowが組織や部署のゴールとどう関連するのかを  
示すことが重要

### 2. スケジュール立て



スケジュールには人員や物品、設備などのリソースが必要  
他の部署やプロジェクトとの競合や依存関係も考慮しながら、  
適切な進行計画を提示することが求められる



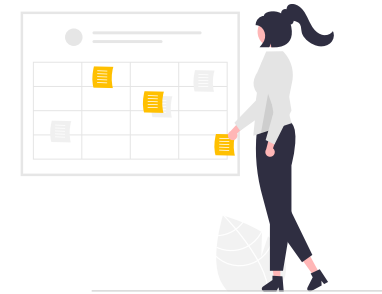
(例) 弊社の場合ですと、、、

## 1. 目的



1つの範囲・分野だけにServiceNowを使うと、  
ライセンス料金をペイしにくい  
契約したライセンスでできることを事前に計画し、  
プロジェクトの目的を明瞭に

## 2. スケジュール立て



アジャイルを余儀なくされる場面も数多くある  
チェックポイントを随所に設定するのに加え、  
適量のバッファを見込んだスケジュールを作成

## 1. 老朽化した社内システム



改修を続けながら、8年間利用  
改修のしにくさが課題

## 2. 汎用性・自由度の高さ



アイデア勝負！  
時代の潮流にも迅速なシステム対応！

## 3. 市民開発ができること

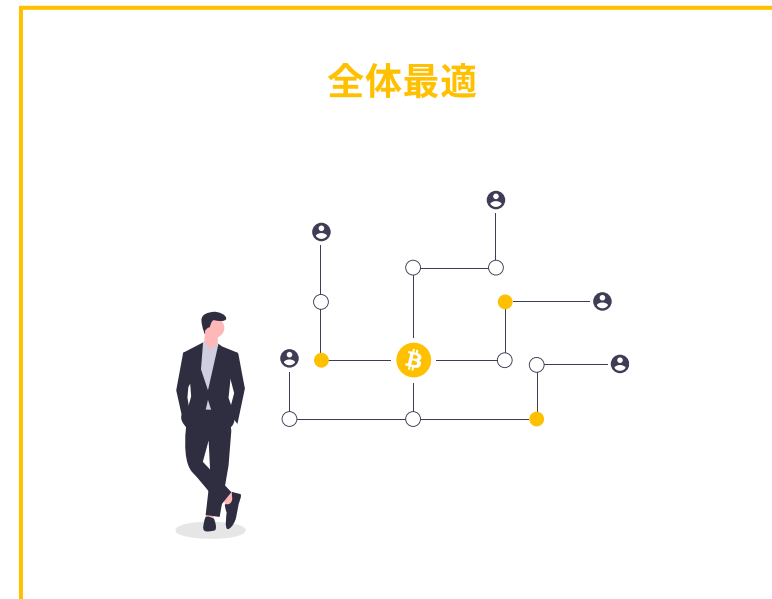


各部署が自分たちで必要だと考えたアプリを  
アジャイルベースに開発できる

統合プラットフォームとして、ServiceNowを活用する  
導入後、業務で寄せることができる可能性がある分野は集約させていく  
( 周辺ツールは別途個別のソリューションを導入する選択肢を残す )



<



ここに挑戦し続けています！

## 「社内のデファクトスタンダードを変える」

---

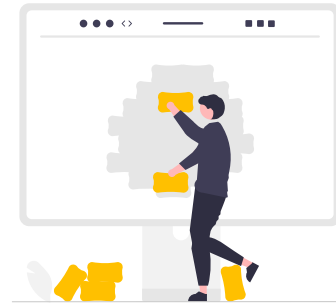
## ServiceNow導入前に抱えていた恒常化していた課題

システム間の連携はできあがってきたものの、  
オンプレミス・スクラッチシステムが  
ビジネスを変革していく上でのボトルネックに！

---



作り込んだシステムはスパゲッティ化しやすく、  
少しの改修でも調査と仕様変更で時間が掛かっている  
⇒ 新しいビジネスモデルに対応しづらく、  
**運用回避での対処療法（手動）が多発**している



現状の運用自体が、事業が拡大していく上での  
足かせとなりつつあること  
⇒ 余計な手間をしていることに気づかず、  
**事業拡大のために無意味な時間を消費**している



一部の業務に焦点を当てると個別最適化できているが、  
視野を広げてチェックすると、他部署の作業量が増えている  
⇒ 負荷をまぶすことで業務改善されたように  
見えるだけで、**根本治療に繋がっていない**

## 課題解決に向けた開発内容

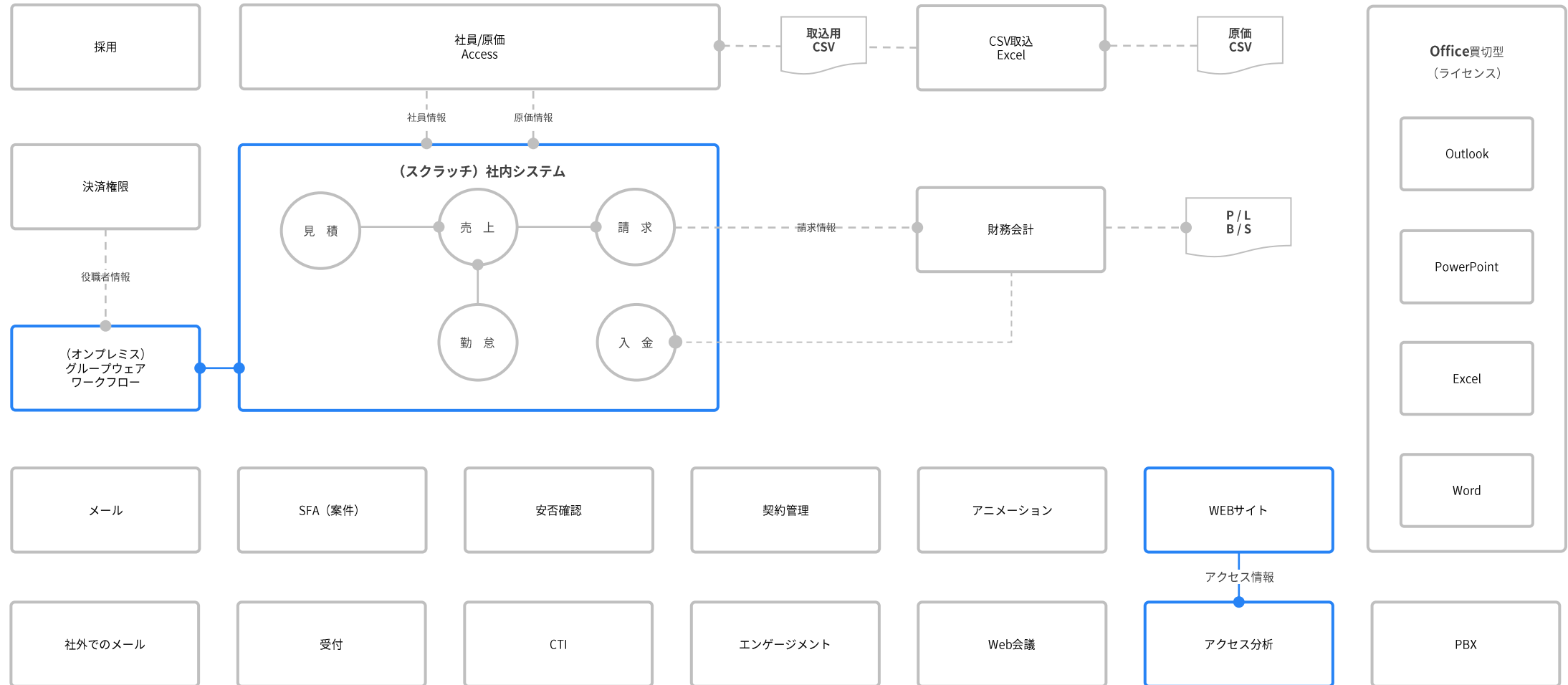
- 1 データ連携・ワークフロー構築など
- 2 SFA
- 3 販売管理

事業拡大に向け、上記3つを対象に開発を実施



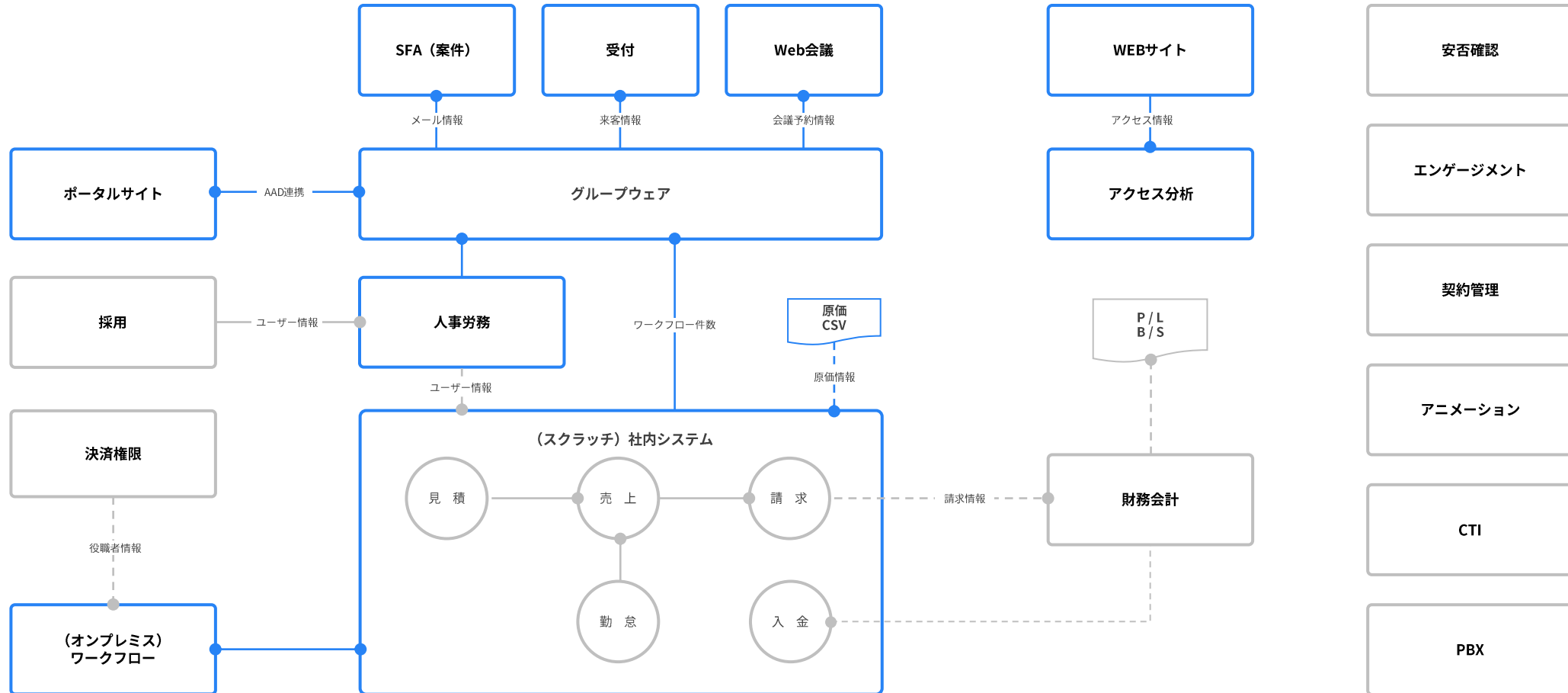


データ連携ができておらず、職人芸の多発・業務の属人化が長年の課題

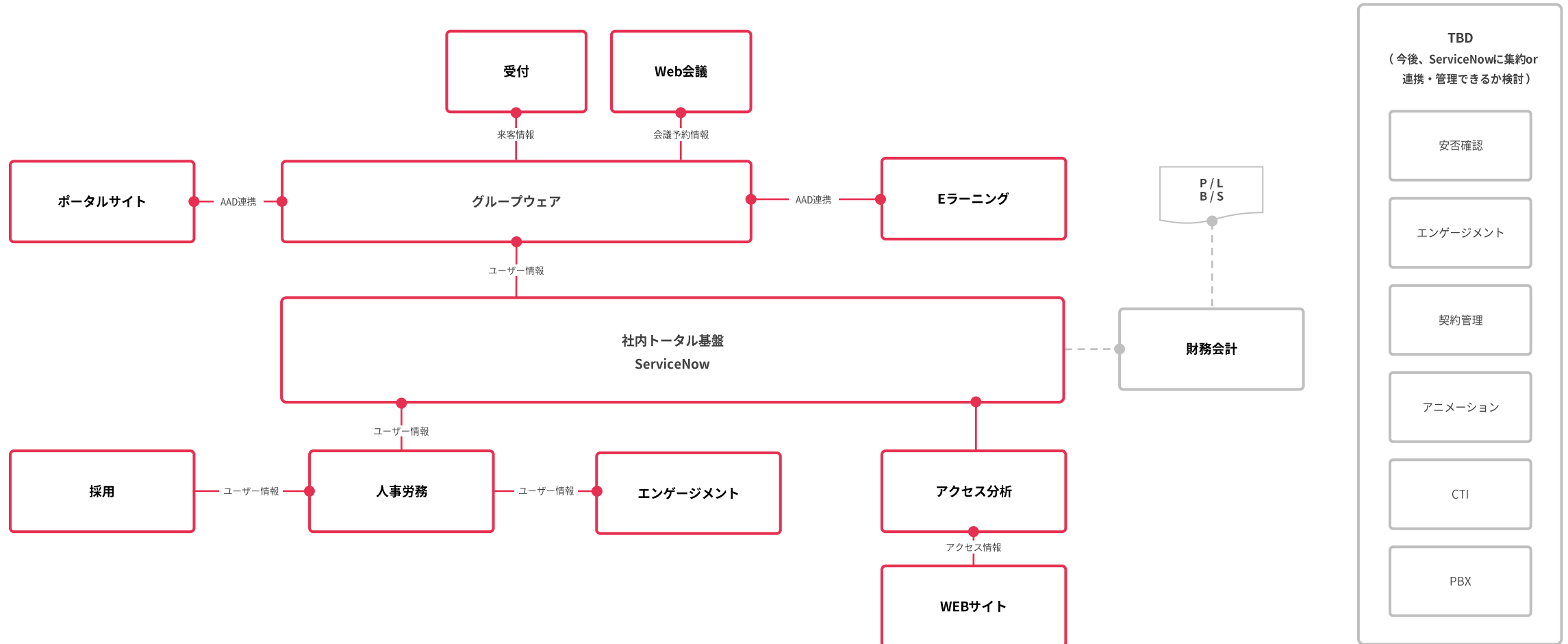


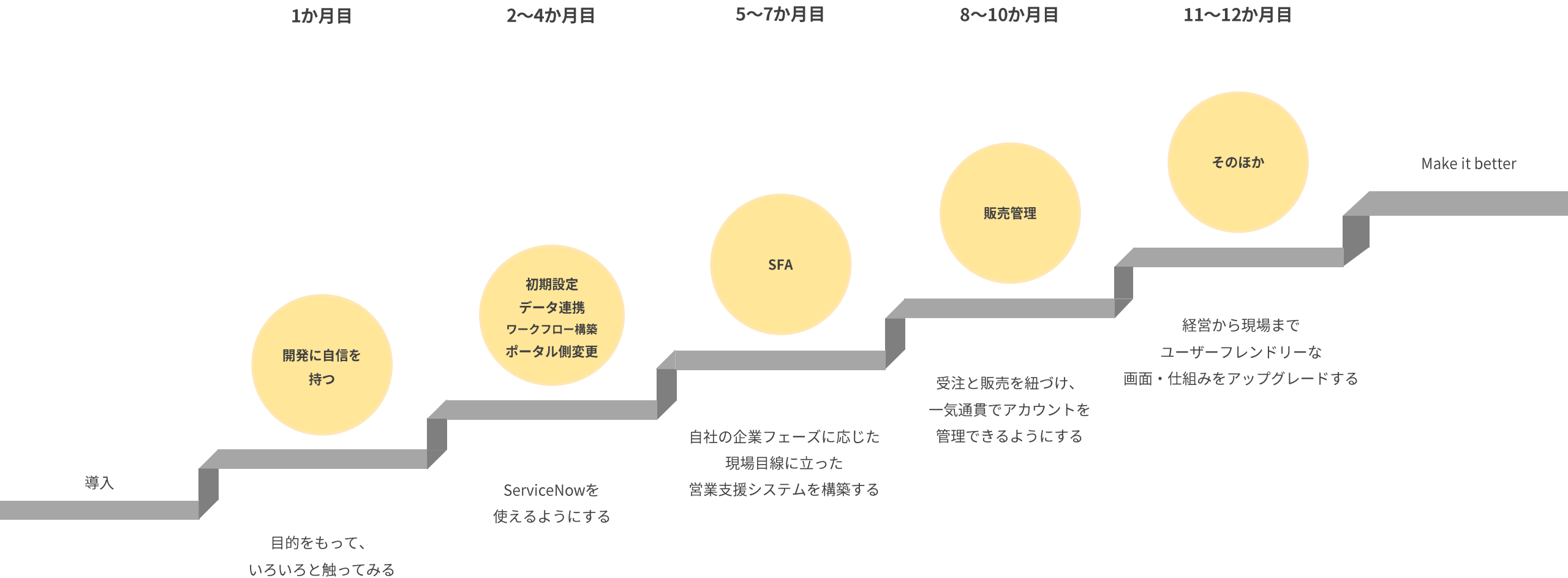
可能な限りデータ連携を推進するも、データの分散化が課題として残る

過去、社内でスクラッチ開発したシステムがボトルネックとなり、業務効率化を推進しきれない場面があった



ワークフロー / SFA / 販売管理システムを全てServiceNowへ集約することで、  
データの分散を防ぎ、ビジネスの変化にスピード感を持った対応ができる仕組みを構築中





※ 100人規模の企業における取り組みです、企業規模に応じてスケジュール立て・スピード感は変わります

## 弊社にて、ServiceNowを導入する領域

### ワークフロー申請

組織情報、アクセス権限、ユーザー情報、  
SSO、AESでアプリ開発、DB運用ルール  
ServiceNowはテーブルが沢山あります！  
初期設定だと4,500以上！

見返した時に、修正内容が分かるように設定する必要があります

### SFA（営業支援）

グローバルで活躍しているSaaSを利用していたのをServiceNowへ集約  
営業部隊が本当に必要な画面・機能のみに厳選

### 販売管理（見積り～請求）

多重入力の回避、本業に集中するために事務作業を削減  
改修のしやすさ  
変化の早いビジネスモデルへ迅速な対応

最後までご覧くださり、ありがとうございました。

- Thank you for watching -

弊社はConsulting&Implementation Partnerです。資格保有者も多数在籍しております。

下記のようなお悩み・ご要望をお持ちの企業様は、まずはご相談だけでもお気軽にお問合せください。

「ServiceNow入れてみたけど浸透しない」

「使いこなせてない」

「費用対効果を出せてない」



「ServiceNowが自社の課題解決に繋がるか不明」

「ServiceNowを導入しようと考えている」

「そもそもServiceNowってなに」

連絡先：シスラボ 営業本部 [info\\_sl@syslabo.com](mailto:info_sl@syslabo.com)

*thank you*