

servicenow

アビームコンサルティング株式会社

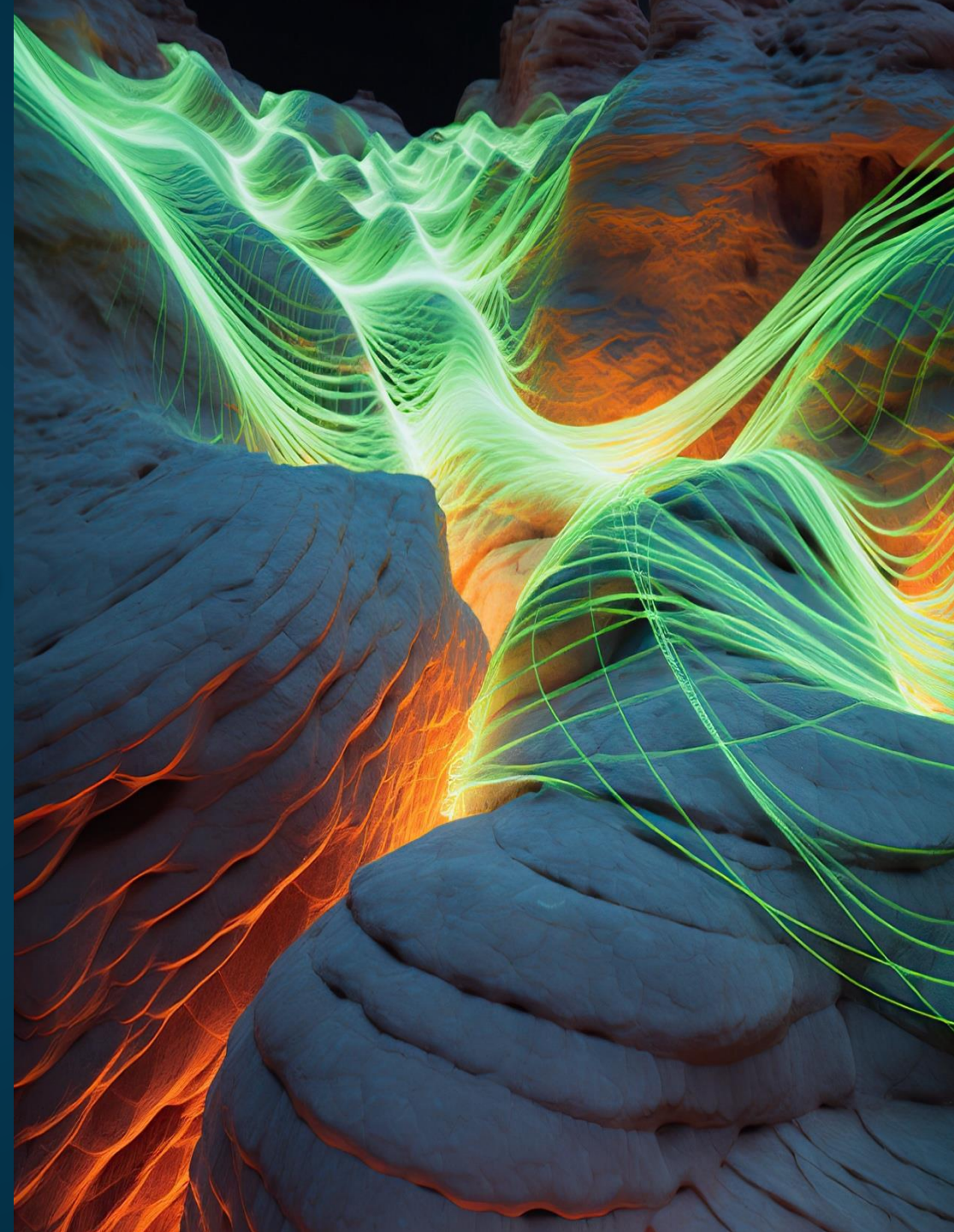
# “Beyond CRM”: 生成AIが従業員と顧客の エクスペリエンスを進化させる

The AI platform for business transformation

ServiceNow Japan合同会社

ソリューション営業統括本部 カスタマーワークフロー営業本部

本部長 岡崎 貴紀





# 将来の見通しに関する記述に関するセーフハーバー通知

本プレゼンテーションには、本プレゼンテーションの日付現在においてのみ入手可能な情報に基づく、当社の確信および仮定に基づく「将来の見通し」に関する記述が含まれている場合があります。将来見通しに関する記述には、既知および未知のリスク、不確実性、およびその他の要因が含まれており、実際の結果は、将来見通しに関する記述によって予想または暗示されるものとは大きく異なる可能性があります。このような差異を生じさせる、またはその要因となり得るこれらおよびその他の要因に関する詳細情報には、当社の最新の年次報告書（Form 10-K）および四半期報告書（Form 10-Q）、ならびにその他の証券取引委員会提出書類に記載されている「リスク要因」のセクションで説明されているものが含まれますが、これらに限定されるものではありません。当社は、将来予想に関する記述で開示された計画、意図、期待を達成できることを保証するものではなく、当社の将来予想に関する記述に過度の信頼を置くべきではありません。新製品、特徴、または機能に関する情報は、当社の一般的な製品の方向性を概説することを意図したものであり、購入を決定する際に依拠すべきではありません。また、情報提供のみを目的としたものであり、いかなる契約にも組み込まれるものではなく、いかなる素材、コード、または機能を提供することを約束、約束、または法的義務付けるものでもありません。また、いかなる資料、コード、または機能を提供することを約束、約束、または法的義務を負うものではありません。当社製品について説明されている機能または特徴の開発、リリース、およびその時期は、当社の単独の裁量に委ねられます。当社は、将来の見通しに関する記述を更新する義務を負わず、また更新する意向もありません。

## Company

**\$8.971B**

売上  
FY 2023

**24%**

YoY成長率  
FY 2023

**22,500+**

従業員数  
(end of Q4, 2023)

## Customers

**8,100+**

顧客数

**99%**

契約更新率  
Q4 2023

**~85%**

Fortune 500

## Purpose

私たちはプラットフォーム企業であり、  
その中核にある目的は「すべての人にとって世界をより良くする」ことです

## Continuing Innovation & Strategy

**25%**

R&D Spending

年2回のメジャーリリース

毎月 **Store** アップデート

✦ **GenAI** innovation. (毎四半期)

## Leadership

### Gartner

Magic Quadrant™

Enterprise Low-Code Application Platforms, 2023  
IT Service Management Platforms, 2022  
Enterprise Agile Planning Tools, 2022

### FORRESTER®

The Forrester Wave™

Customer Service Solutions, Q1 2024  
Value Stream Management Solutions, Q1 2024  
Third-Party Risk Management Platforms, Q1 2024  
Digital Process Automation, Q4 2023  
Enterprise Service Management, Q4 2023  
Governance, Risk, And Compliance Platforms, Q4 2023  
Low-Code Development Platforms For Professional Developers, Q2 2023  
Process-Centric AI For IT Operations (AIOps), Q2 2023

## Commitments



...and more

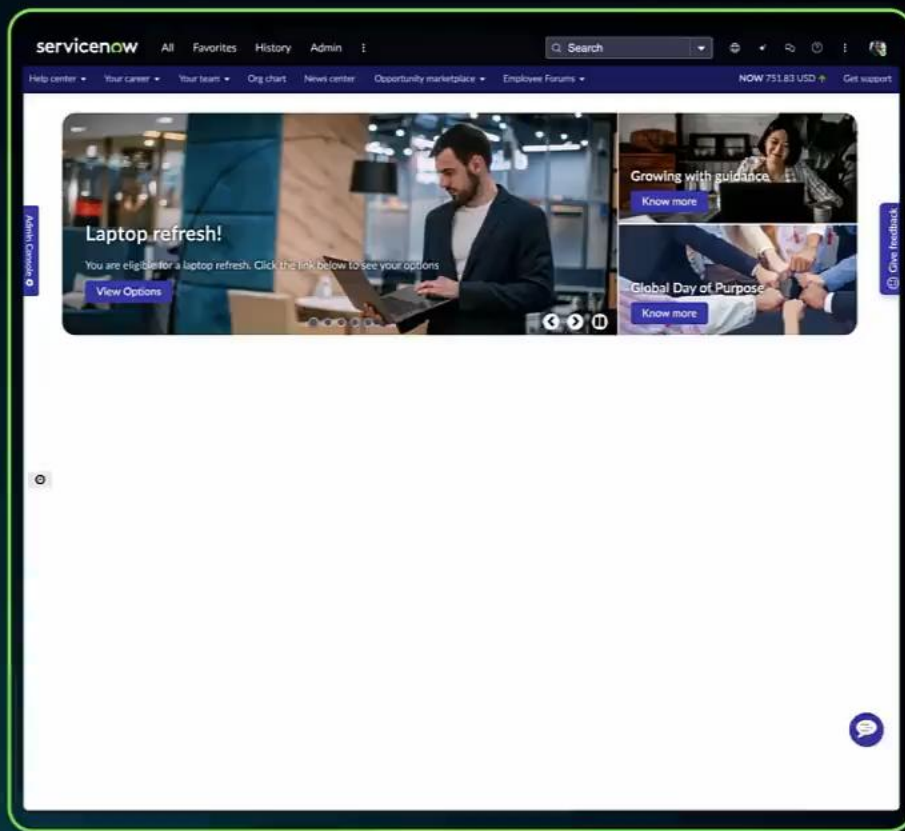
# ServiceNowは、人、プロセス、データ、システムをデジタル接続します。





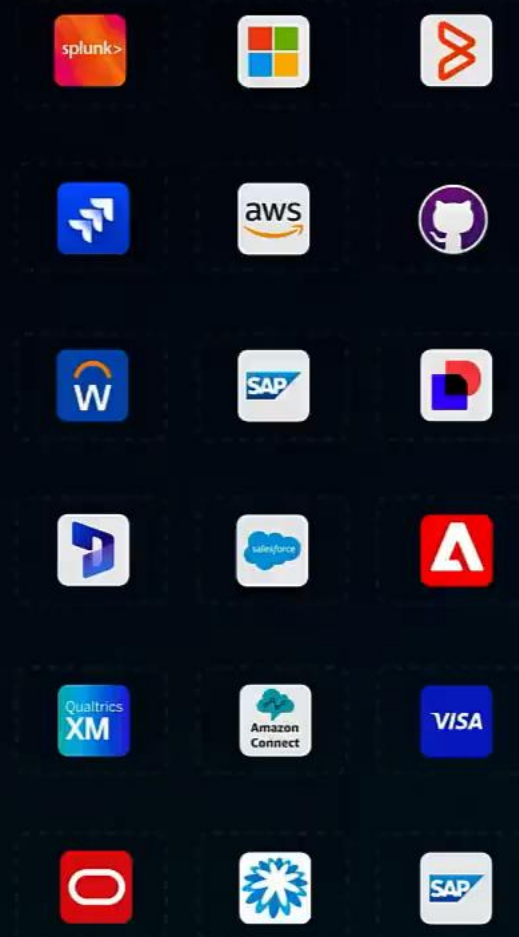
# ビジネス変革

エクスペリエンスレイヤー



Applications are brought to the user

ENTERPRISE SYSTEMS



# ビジネス変革のためのインテリジェント・プラットフォーム

エクスペリエンスレイヤー

ポータル

対話型 UI

WEB • モバイル • メッセージ • 音声

ワークスペース

Industry

金融サービス

通信, メディア & テクノロジー

公共

製造

リテール

ヘルスケア & ライフサイエンス

カスタマー・エクスペリエンス

テクノロジー・エクセレンス

従業員・エクスペリエンス

オペレーショナル・エクセレンス

ファイナンス&サプライチェーン

カスタマーサービス管理 ✨

フィールドサービス管理 ✨

販売&受注管理

ITサービス管理 ✨

ITオペレーション管理 ✨

クラウドオブザーバビリティ

IT資産管理 (SW, HW)

エンタープライズ資産管理

セキュリティ運用

OTマネジメント

人事サービスの提供 ✨

従業員育成と能力開発

職場へのサービス提供

健康と安全

法務サービス提供

統合リスク管理

第三者リスク管理

事業継続管理

ESG管理&レポーティング

アプリ・ポートフォリオ管理

戦略的ポートフォリオ管理 ✨

調達・購買部門

サプライヤー・ライフサイクル・オペレーション

サプライチェーン例外管理

買掛金業務

ハイパーオートメーションとローコード

App Engine

Now Assist for Creator ✨

オートメーション・エンジン

Kafka用ストリームコネクト

ERP用アプリエンジン

PLATFORM CORE



シングル  
データモデル



予測AI  
生成AI



プロセス  
オーケストレーション



アナリティクス  
プロセスマイニング



セキュリティ  
コンプライアンス

Integration Hub, Robotic Process Automation and Actions

IT  
システム

製品  
システム

人事  
システム

営業  
システム

会計  
システム

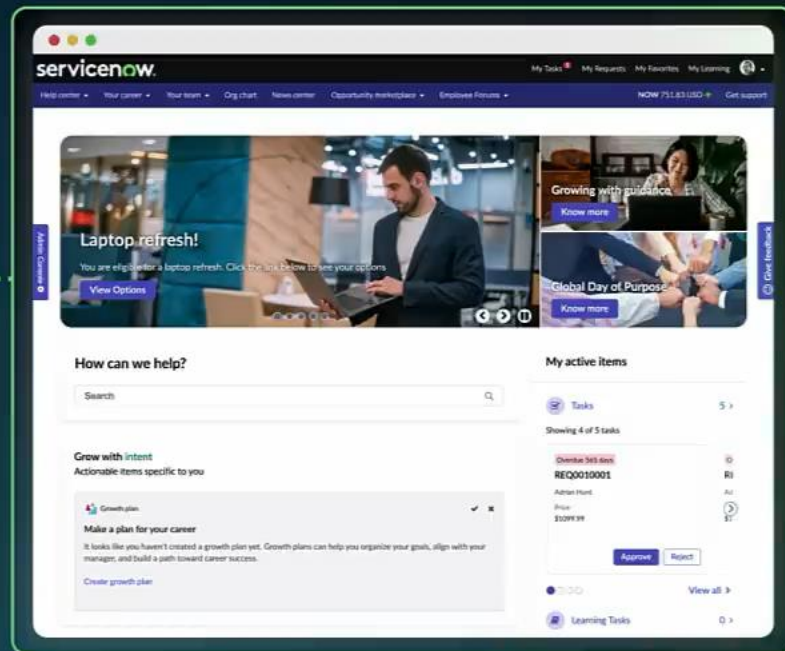
企業データ  
システム

インパクト

# ビジネス変革

のための AI プラットフォーム

EXPERIENCE  
LAYER



INTELLIGENCE  
EVERYWHERE

AI ENGINE

GENERAL PURPOSE MODELS

DOMAIN-SPECIFIC MODELS

BRING YOUR OWN MODELS

MACHINE LEARNING

AI AND DATA  
SECURITY GOVERNANCE  
CONTROL TOWER

WORKFLOW  
AUTOMATION



# ビジネス変革のための AI プラットフォーム



体験



スピード



決断



AI テクノロジー

アナリティクス&プロセスマイニング

オペレーショナル・インテリジェンス

対話型・インテリジェンス

予測インテリジェンス

検索インテリジェンス

ドキュメントインテリジェンス

数年来 ServiceNow、はワールドクラスの **AI 人材** を獲得することを意図的に取り組んできました。

バーチャル・エージェント  
MLプラットフォーム

自然言語クエリ  
NLU英語

AIによる検索

多言語NLU  
AI Ops

エンタープライズAI  
RPA  
プロセスマイニング

スキルマッピング

生成 AI

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023



# AI、生成AIへの対応

ServiceNowは、AI および 生成AI に注力しています

- AI検索
- 仮想エージェント
- NLU（自然言語理解）
- ナレッジ・デマンド・インサイト
- オートレスポnder
- カスタマーサービス・トレンド・トピックス
- 解決までの推定時間
- 類似性
- クラスタリング
- 回帰
- ケースの分類
- センチメント分析
- ドキュメント・インテリジェンス
- 言語検出
- プロセスの最適化を伴うRCA
- チャット冒涇フィルター
- タスクインテリジェンス管理コンソール
- 推奨される行動 アドバンス
- ケースのまとめと要約
- チャットのまとめと要約
- Now Assist
- メール作成

# 生成AIを活用した新しい顧客体験

## コーヒーチェーン店のサポートのデモ

完了

チャットボット



たった今



夏菜子さん、注文されたお飲み物  
にはご満足いただけましたか？

誤った注文をしてしまったので、  
キャンセルや返金について教えてください

東京駅の店舗で注文をするつもりだったのですが、誤って前回注文をした品川駅の店舗を指定して注文をしてしまいました。間違いに気付いた後、東京駅の店舗で同じ商品を購入したのですが、品川駅の店舗でのモバイルオーダー注文のキャンセルや返金は可能でしょうか。

送信





# ServiceNowによるエフォートレスな顧客体験の例

## ・ 生成AI（Generative AI）を活用した新しい顧客体験



お客様

- 仮想エージェントに『間違えた注文を返金したい』ことを伝える
- **AIが要求を理解し**、返金手続きのためにエージェントに転送



エージェント

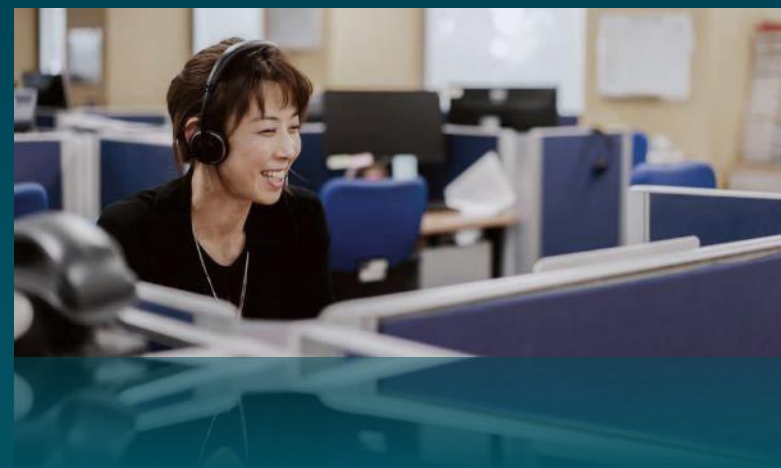
- **最適なエージェントに割り当てられ、至急対応の理由**が伝えられる
  - ✓ 重要顧客からの返金要求 & **ネガティブな感情**
- AIが**問い合わせ内容や顧客情報を要約**してエージェントに伝える
  - ✓ 過去に返金処理の履歴がなく、長年の愛用者であることを確認
- エージェントは**自動表示された手順**に従い返金処理を実施
- AIが**顧客のVIPステータスによりポイント付与が推奨**される
- AIが**推奨した返金とポイント付与についての顧客への返信メールの文面**の候補から、謝罪用ではなくフレンドリーな文面を選択し完了
- 後処理として、**解決コード、原因、メモをAIが自動生成**してくれるので短時間で完了

## 対応時間の削減イメージ

従来の方法



ServiceNow



# 生成AI NowAssist が新しい顧客体験を生み出す



≡ 問合せ解決効率  
の向上

📊 顧客維持率/販売機会  
の向上

👍 担当者の離職率  
の低減

# 運転していると時々警告音が鳴るが、気にしなく...

ケースをクローズ   ディスカッション   Summary & FAQ   保存   ...

Details   Customer Information   Customer Activity   作業指示   SLA (1)   タスク   インタラクション   ドラフトメール   その他 ▼

## ケース

番号  
CS0001024

☐ 要注意

チャンネル  
Web

開始日時  
2023-11-20 18:16:26

アカウント  
Advanced Routing Components ⓘ 🔍

優先度  
4 : 低

連絡先  
Alex Linde ⓘ 🔍

アサイン先グループ  
Software Support ⓘ 🔍

製品  
KNOWLYTICS ⓘ 🔍

アサイン先

資産

契約

インストールベース

エンタイトルメント

## 作成

コメント   その他 ▼

ここに コメント を入力します

☐ 誰でもこのコメントを表示  
できます

コメントを投稿稿

## アクティビティ

- Alex Linde

Additional comments • 2023-11-20 18:16:27

運転中に時々警告音がなります。そのまま乗り続  
けていても問題なく走っていますが、点検に入れ  
た方がよいでしょうか。
- Alex Linde

フィールドの変更 • 2023-11-20 18:16:26

簡単な説明   運転していると時々警告音が鳴る

## レコード情報

### 概要

アカウント  
Advanced Routing Components

連絡先  
Alex Linde

優先度  
4 : 低

状況  
新規

### 連絡先

AL Alex Linde  
Advanced Routing Components

携帯電話  
データがありません

勤務先電話  
(626) 722-6969



# GENERATIVE AI



**Now Assist**



servicenow®

# 最高の生成AI 業務用モデル

外部持込み OR SERVICENOWで提供

BRING YOUR OWN MODEL

 OpenAI  Microsoft  Google Cloud

now® MODELS INCLUDING

 Hugging Face **watsonx**  NVIDIA

## 重要な理由

モデル精度

分野の専門性

データの機密性

応答性

広範なユースケースのサポート

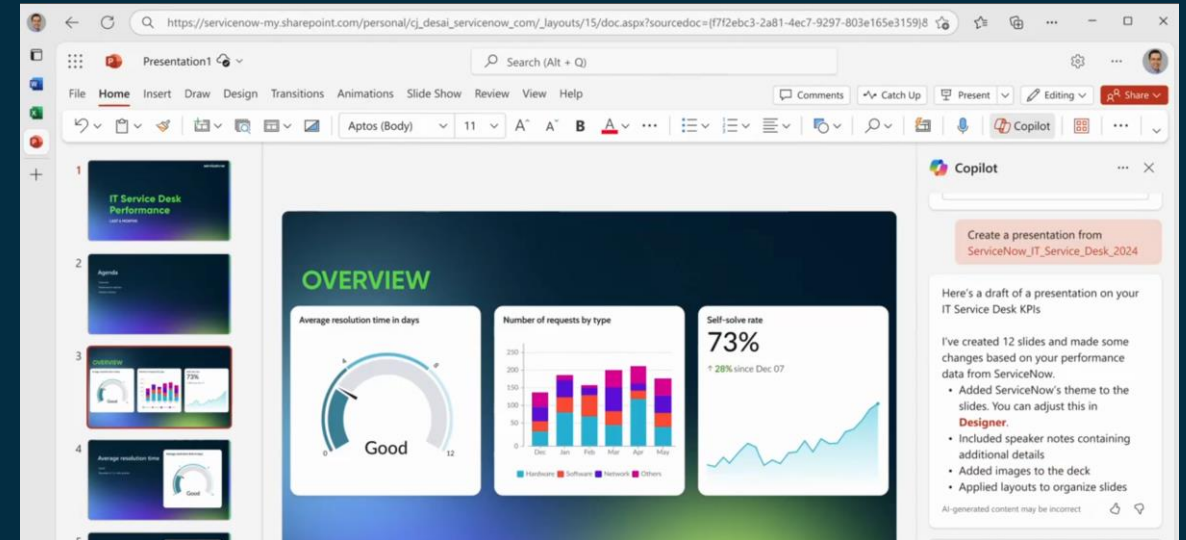
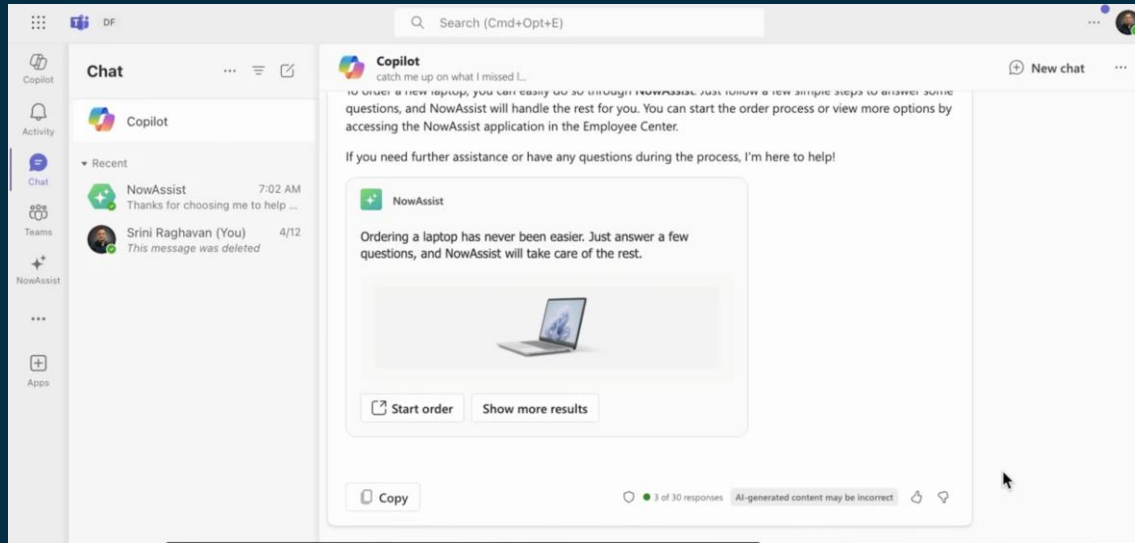
# AI Strategy - Copilot & Now Assist





# AI Strategy - Copilot & Now Assist

2つのジェネレーティブAIアシスタントのパワーを1つのシームレスな企業エクスペリエンスにもたらし、従業員の更なる生産性の向上に繋げる



- マイクロソフトとの協業により、**Now AssistとMicrosoft Copilotを統合**し、Microsoft 365アプリケーション全体で従業員の生産性を向上させます。Now Assistのエンタープライズに関するドメインナレッジと、Microsoft 365のチャット、電子メール、カレンダー、ファイルからユーザーのコンテキストと組織データを認識して動作
- 両方のサービスの背後にあるインテリジェンスを**同時に使用する**ことで、従業員は、使用しているプラットフォームに関係なく、必要なときに必要な支援を受けることが可能
- **業界初の生成AIエージェント間の連携**を実現

# 生成 AI を「仕事」にどう役立てられるか？

ServiceNow では「テキスト生成」の業務応用を追求し、アプリケーションに組み込んでいます。

## 内容の要約

- エージェント間の引き継ぎ
- インシデントの要約
- ケースの要約
- チャットの要約



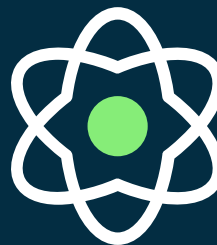
## 文章の作成

- 解決ノートへの生成



## コンテンツの作成

- テキストからアプリ作成
- テキストからフロー作成
- テキストからダッシュボード作成
- ナレッジの作成



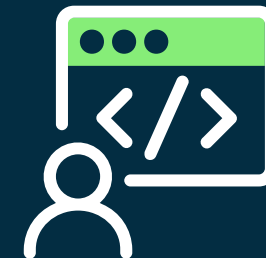
## FAQ

- チャットボットで適切な回答を迅速に提供



## コードの作成

- テキストからコード生成
- コードの補完



## 分析

- 根本原因分析 (RCA)



# ✦ Now Assist は全てのユーザをサポート



従業員

より良く、より迅速に回答  
と解決 - よりスマートな  
サービス提供



顧客

効率的で、一貫性のある  
、よりシンプルな顧客体  
験



エージェント

より良いサポートを提供  
し、問題を迅速に解決す  
るための生産性向上の仕  
組み



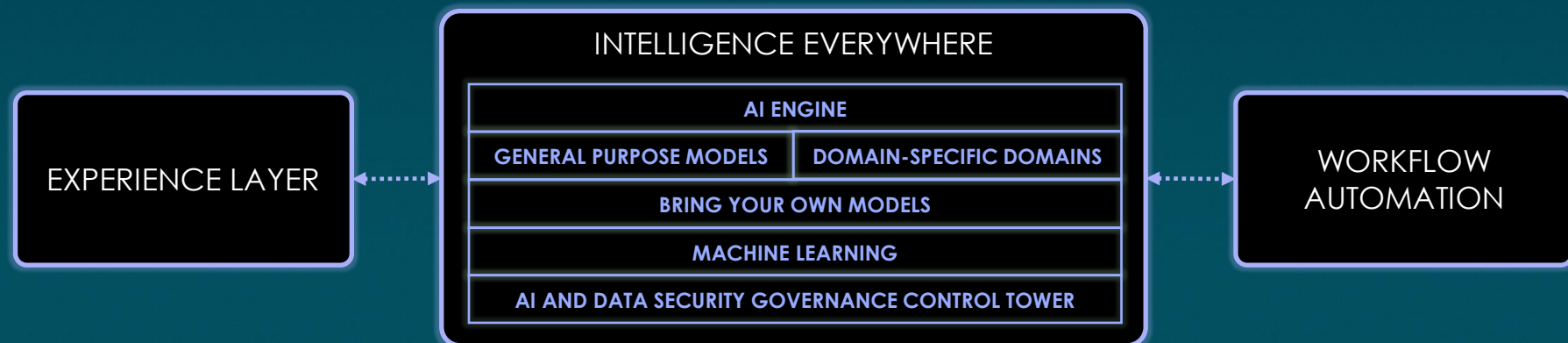
管理者

より簡単に迅速にデプロ  
イとアプリを最適化 - 顧客  
に迅速に価値を提供



開発者

アプリの設定やカスタ  
マイズにかかる時間が  
飛躍的に短縮

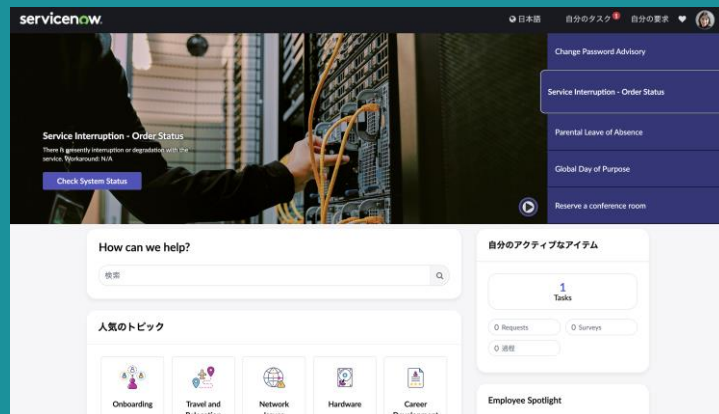




# ServiceNow とは あらゆる業務をデジタルワークフロー化し 高度な自動化を実現するプラットフォーム です

servicenow®

## 利用者(顧客、従業員)



- ・ リクエストを統合ポータルから実施
- ・ 自己解決を支援するナレッジ管理
- ・ リアルタイムのステータスを確認

## ワークフローと自動化

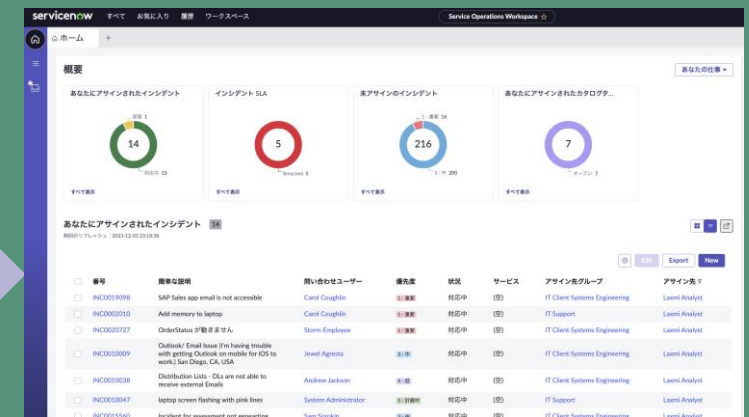


## シングルシステム オブレコード



## エンタープライズ ガバナンス

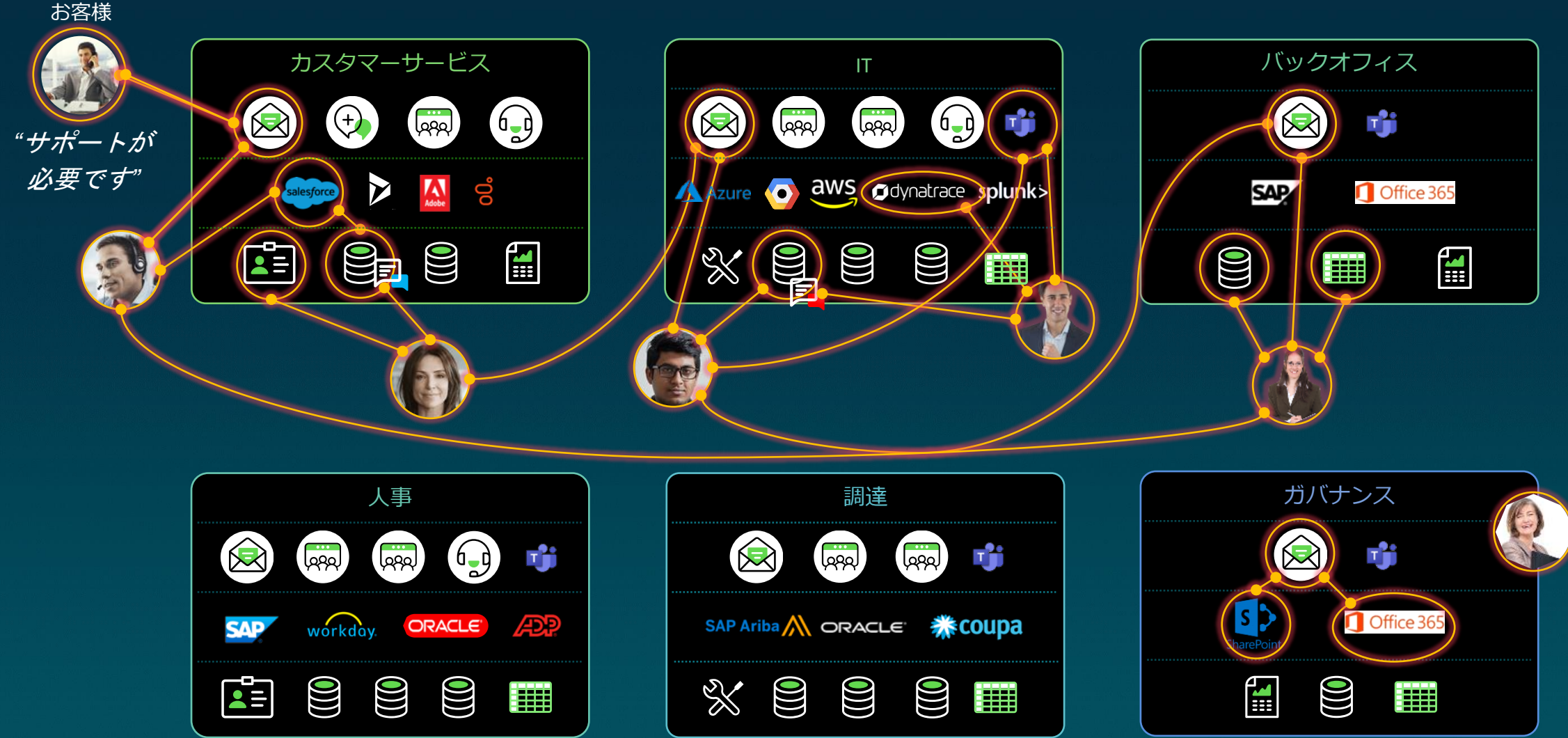
## 提供者(企業・担当部門)



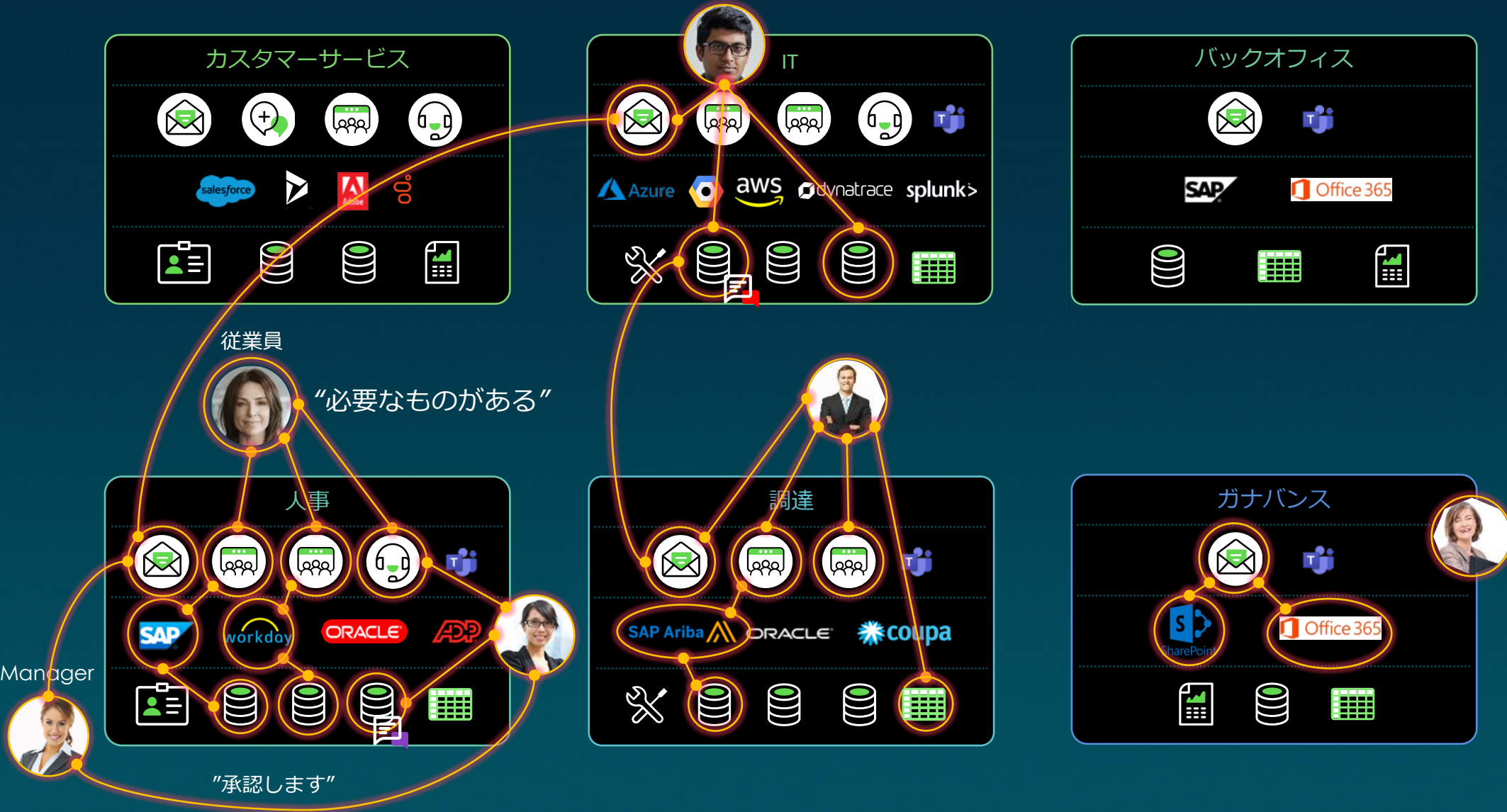
- ・ 優先順位付けとアサイン
- ・ 関連部門とのコラボレーション
- ・ 機械学習によるシステム障害の予兆検知
- ・ バーチャルエージェントによる業務効率化

依頼者(誰が)、依頼内容(何を)、担当者(誰によって)、対応内容(どうやって)、サービスレベル(いつまでに)、影響度、重要性などを一元化しリアルタイムで共有・意思決定を行う

# よくあるシナリオ(1)

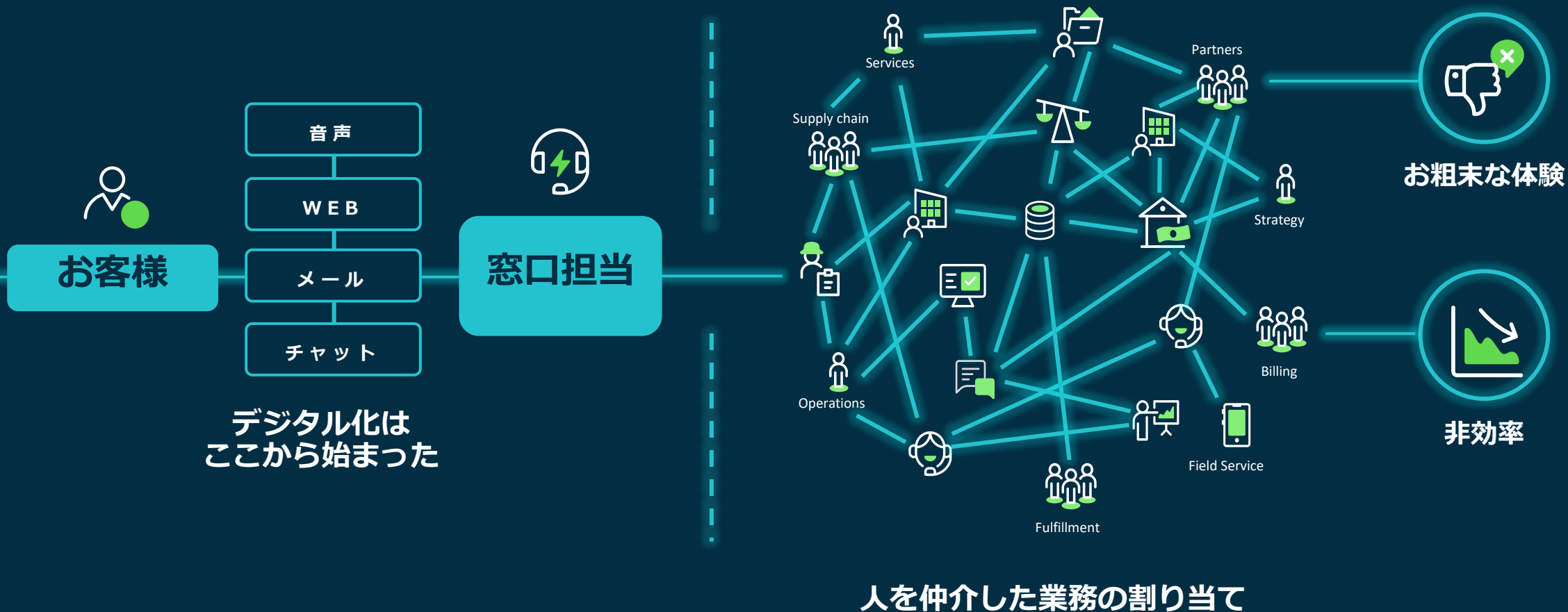


# よくあるシナリオ(2)

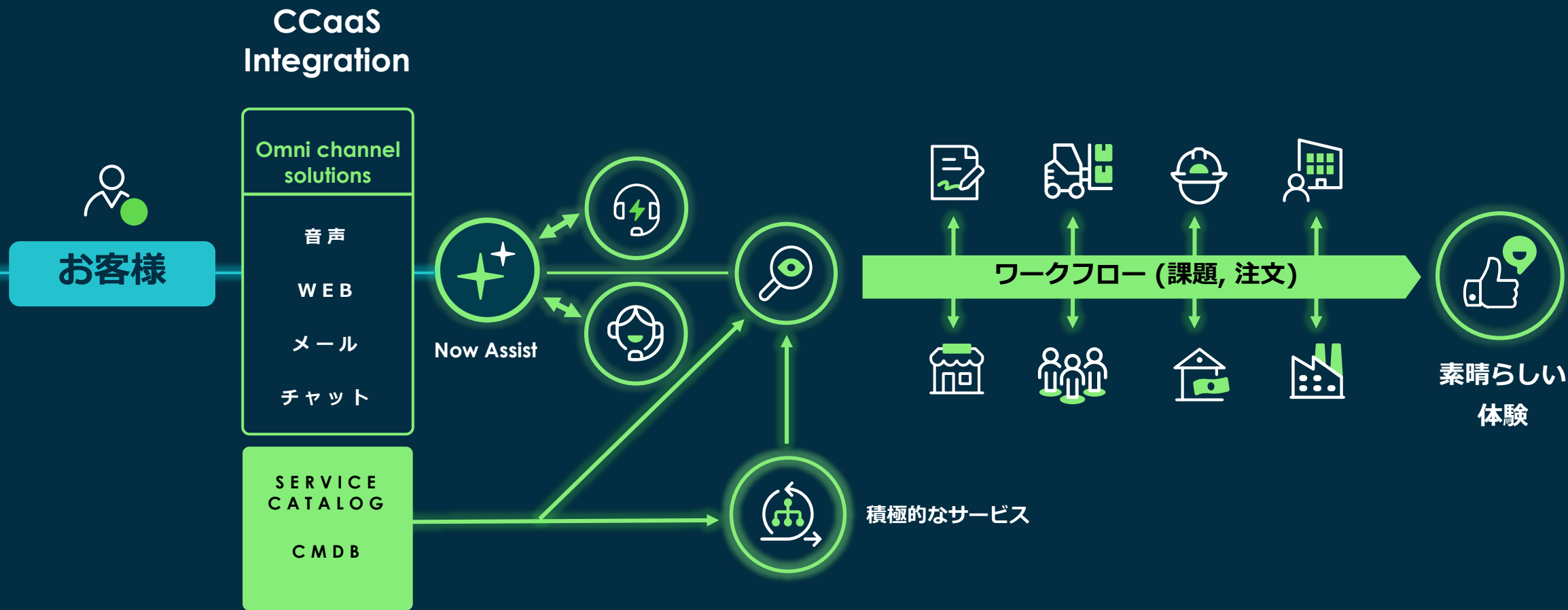




# 顧客サービスを提供するために、人間は依然として力仕事をしている



# 業務を合理的に調整・自動化し、リクエストを迅速に解決

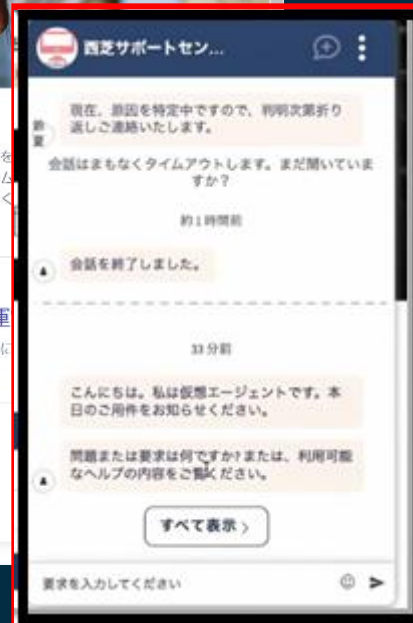




# 顧客用の画面 (PCやモバイルに対応)

お客様

ポータル



ナレッジ



仮想エージェント





担当者

# エージェント用の画面 (ワークスペース)

仮想エージェントとの会話内容を確認

顧客情報を確認してから、プレイブック（手順書）を実行



# “Beyond CRM” 進化した顧客体験の実現

お客様と人、システムを業務プロセスを軸にエンドツーエンドでつなげることで、**真のカスタマーエクスペリエンス向上**をもたらす

CRMの範囲

顧客接点



✓ オークストレーションによる業務プロセス統合

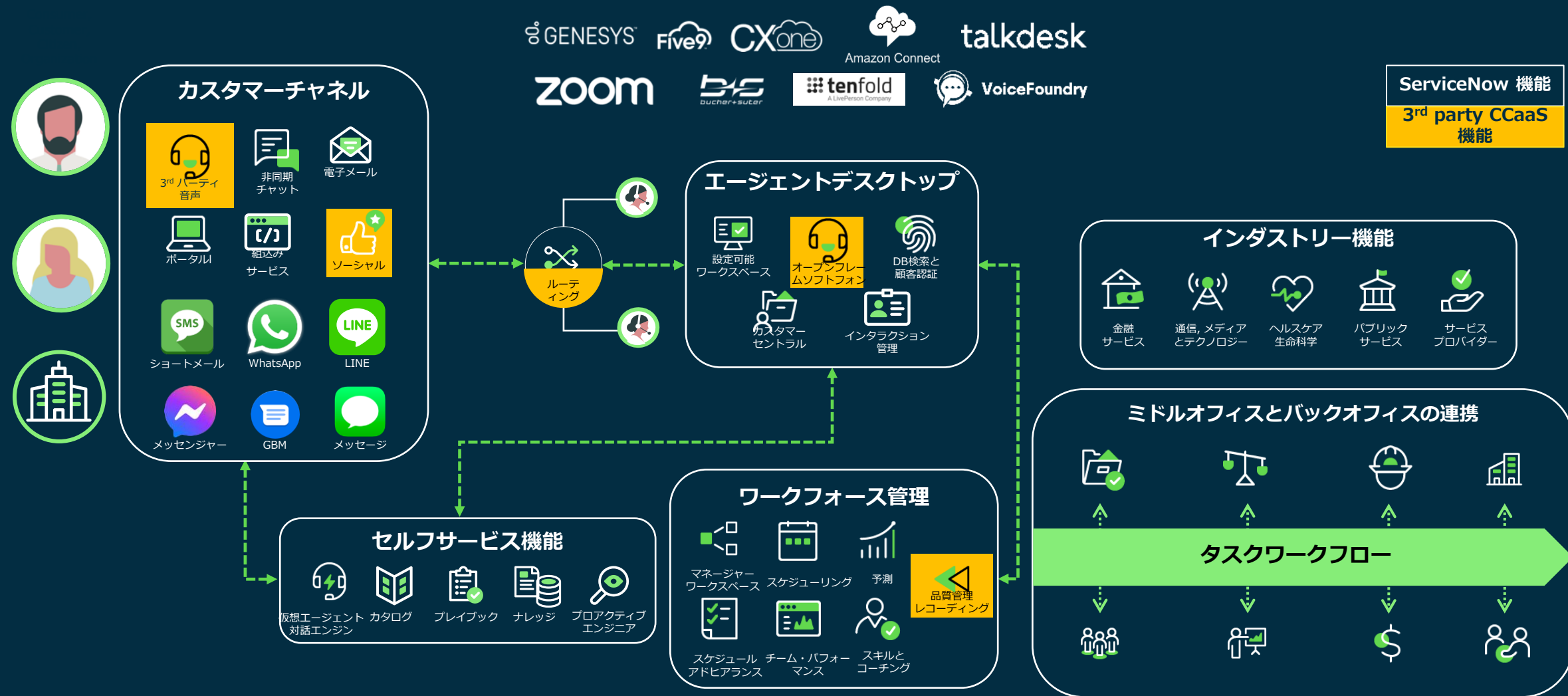
✓ 統一されたユーザーインターフェイス ✓ デジタルワークフロー ✓ ダッシュボード





# ServiceNow Voice for CSM

予め構築された、SN Voiceリファレンス・アーキテクチャを使用したCCaaSプロバイダーとの認証済みインテグレーション



**servicenow<sup>®</sup>**