

生成 AI 特集「海外企業の事例分析」 ServiceNow（米国・企業向け IT プラットフォーム）

ServiceNow は、IT サービス管理（ITSM）や顧客サービス管理（CSM）など、企業の基幹業務プロセスを支えるプラットフォームを提供してきた。近年では、生成 AI を組み込んだ「Now Assist」を通じて、業務遂行に必要な判断基準・手順・ナレッジといった「業務知」の生成と活用を可能にする仕組みを提供し、企業における業務変革を支援している。

1. Now Assist と Now LLM による「業務知」# の生成と活用支援

ServiceNow は 2023 年、業務支援プラットフォームに生成 AI を組み込んだ「Now Assist」を発表した。これは、同社が独自開発した業務特化型の大規模言語モデル（Now LLM）を含む AI 技術群を基盤とし、企業の各業務領域（IT サービス管理、顧客サービス管理など）において、以下のような機能を提供している。

- **インシデント要約の自動生成**：対応履歴やログをもとに、インシデントの要点を生成 AI が自動で要約し、エージェントの迅速な対応を支援する。
- **ナレッジ記事の自動作成**：過去のケースや問い合わせ内容に基づいて、Q&A 形式を含むナレッジ記事の草案を自動生成し、ナレッジベースの構築・拡充を支援する。
- **ナレッジ記事の自動分類・タグ付け**：Now Assist Skill Kit を活用することで、記事内容に応じたカテゴリやタグを生成 AI が自動で付与できるようになる。
- **ナレッジ記事へのフィードバック収集と改善支援**：ユーザーからの評価やコメントを収集し、そのフィードバックを通じて人手による改善活動につなげる仕組みが用意されている。
- **仮想エージェントとの連携による対話支援**：Now Assist in Virtual Agent では、自然言語でのやり取りを通じて、ユーザーが直感的に情報を取得・操作できる。

これらの機能は、企業における「業務知」の自動生成・構造化、及び実務での活用を支援する。

2. 「業務知」循環による業務プロセスの変化

従来、「業務知」は各担当者に属する暗黙知や、静的に文書化された形式知として管理されていた。このため、ナレッジの展開や再利用には限界があり、対応のばらつきや情報の断絶が課題となっていた。Now Assist の導入により、ログや対応記録から抽出された知見が自動で形式知化され、フィードバックを通じて評価・改訂され、次の業務に再活用されるという「業務知の循環」が可能となりつつある。

「業務知の循環」は業務プロセスに以下の変化をもたらす。

- **対応の標準化と迅速化**：過去の対応から要点を要約し、次の業務に反映することで、属人的な判断や対応のばらつきを抑え、業務の一貫性とスピードを向上させる。
- **ナレッジの質と再利用性の向上**：自動分類やユーザーフィードバックを活用することで、ナレッジの検索性と再利用性が高まり、対応品質の向上につながる。
- **部門横断の知識共有**：IT サービス、カスタマーサービス、人事サービスなどに蓄積された

業務プロセスの中で蓄積される経験的知見や判断ノウハウ、対応パターンなどを、本稿では「業務知」と呼称する。従来は属人化・暗黙知化しがちだった情報である。

知見が統合・再構成され、部門間での知識の再利用が可能になる。

- **状況適応型の支援提供**：Virtual Agent と連携し、利用者の職種や過去のやり取りに応じて最適なナレッジが動的に提示されることで、パーソナライズされた支援が実現される。

このように、Now Assist によって「業務知」の循環が支えられることで、企業内の知識資産の有効活用が進み、業務変革に向けた基盤が形成されつつある。

3. 導入・活用事例

英国の大手通信企業 **BT Group** は、ServiceNow との戦略的連携のもと、Now Assist による生成 AI 機能を顧客サービス部門に導入し、ケース要約機能を活用している。これにより、対応時間を 3 分の 1 に短縮したと ServiceNow が報告している。

半導体大手の **NVIDIA** は、社内サポート業務の効率化と生産性向上を目的に Now Assist を導入。ケース要約や Q&A 機能を活用することで、業務のスピードと一貫性の向上に寄与している。また、仮想エージェントとの連携による対話型の支援により、IT 運用における問題の自己解決を従業員が行えるよう支援していると ServiceNow が報告している。

ServiceNow 自身も、自社の IT サービス管理 (ITSM) プロセスに Now Assist を導入。インシデント要約の自動生成、解決ノート of 自動作成、チャット要約、ナレッジ記事の自動生成、仮想エージェントとの連携による対話型サポートを通じて、社員ポータルにおける自己解決率を 14% 向上させたと公表している。

上記はいずれも生成 AI の活用を通じて「業務知」の循環を実現し、業務変革の端緒となった事例である。

4. まとめ

ServiceNow は自社が提供する業務支援プラットフォームに生成 AI を組み込み、企業における「業務知」の自動生成・構造化と活用を支援している。「業務知」の活用は現時点では主として業務効率化に活用されているが、業務プロセスの再設計につなげる地盤が整いつつあるともいえる。

今後、企業がこうした仕組みを活かすには、「業務知」のベースとなる様々なシステム間の連携に加え、個人や部門ごとに閉じた知識を全社で共有・活用する文化の醸成が求められる。

※掲載されている企業名・製品名・ロゴは、各社の商標または登録商標です。本記事は公開情報をもとに百一コンサルが独自に構成・解釈したものであり、企業の公式見解とは異なる場合があります。

情報源

[ServiceNow における AI](#) (ServiceNow 公式サイト (日本語))

[ケースまたはインシデントの要約](#) (ServiceNow 公式サイト (日本語))

[ナレッジ記事のドラフト作成](#) (ServiceNow 公式サイト (日本語))

[ナレッジ記事の自動分類](#) (ServiceNow 公式サイト)

[ナレッジ記事へのフィードバック](#) (ServiceNow 公式サイト (日本語))

[仮想エージェントによる支援](#) (ServiceNow 公式サイト (日本語))

[BT と ServiceNow の戦略的パートナーシップ](#) (BT プレスリリース ; 2024 年 6 月)

[ケース要約と Q&A 生成の活用 \(NVIDIA の事例\)](#) (ServiceNow プレスリリース ; 2023 年 11 月)

[従業員の自己解決支援 \(NVIDIA の事例\)](#) (ServiceNow プレスリリース ; 2024 年 3 月)

[Our Now Assist Implementation Lessons Learned](#) (ServiceNow ホワイトペーパー ; 2024 年 11 月)