



# Put AI<sup>🌟</sup> to work for people

## | ServiceNow社内におけるAI活用の自社実践

**Shin Nakahara | 中原 新**  
CTO (Chief Transformation Officer)

**servicenow**<sup>®</sup>

# 会社概要

ServiceNow Japan **合同会社** | ServiceNow Japan G.K.

設立	2013年6月	代表者	執行役員社長 鈴木 正敏	所在地	<b>東京オフィス</b> 〒100-0006 東京都千代田区有楽町1丁目1-2 東京ミッドタウン日比谷  <b>大阪オフィス</b> 〒530-0002 大阪府大阪市北区曽根崎新地1丁目13-22
事業内容	クラウドを基盤としたソフトウェア・ソリューション およびビジネス・ソリューションの提供及びマーケティング				

本社 : ServiceNow Inc.

設立	2004年	所在地	米国カリフォルニア州 サンタクララ	FY25 全体売上	顧客数
代表者	CEO ビル・マクダーモット (Bill McDermott)	拠点数	世界31カ国72拠点で 事業を展開	<b>\$132.78億ドル</b> (2兆370億円) *1	<b>8,800+ 社</b>
従業員数		データ センター	(東京・大阪 含む) 14データセンターペア	社員数	パートナー数
				<b>29,000+ 名</b>	<b>2,200+ 社</b>
					契約更新率 *2 <b>98%</b>

# ServiceNow の最新状況

FY25 総売上

**132.78** 億ドル  
(約2兆370億円)

FY25 総売上前年同期比成長率

**21** %

Renewal rate

**98** %

顧客数

**~8,800** 社

社員数

**29,000+** 名

パートナー数

**2,200+** 社

ServiceNow Japan、グローバルを上回る成長率を継続



- Fortune500企業 **3年連続認定**
- Forbes米国で最も信頼される企業**2025**
- Great Place To Work Top 100 **2年連続**

# Introduction



**中原 新**

Shin Nakahara

Chief Transformation Officer  
ServiceNow Japan

## **ServiceNow Japan (2024年8月～現在)**

Chief Transformation Officerとして、お客様のビジネストランスフォーメーションおよび、AIトランスフォーメーションを幅広くご支援

## **オリックスグループ (2020年2月～2024年7月)**

グループIT子会社の社長として、グループ各社に対するITサービス管理を管掌し、ビジネスとITが一体となったDXを推進

グループIT投資 & ガバナンス責任者として、グループ全体のIT戦略を統括

## **Deloitte Tohmatsu Tax Co. (2018年4月～2020年1月)**

CTO (Chief Technology Officer) として、税務領域におけるDXを推進

## **東京海上グループ (1990年4月～2018年3月)**

IT部門で基盤運用とアプリ開発を経験した後、ビジネス部門へ異動、経理・リスク管理・持株会社においてDXを推進。海外ではイギリス現法のCIOを経験

# Agenda

会社紹介 & 自己紹介

---

ServiceNow社におけるビジネス変革

---

ビジネス変革のアプローチ

---

AIトランスフォーメーション

---

Autonomous ITへの挑戦（AI社員）

---

まとめ

**Now on Now**



**ServiceNow社におけるビジネス変革**

# オペレーションの継続的な改善が、私たちの成長の原動力の1つ

## ServiceNowの成長 – 従業員数とサポート人員数の推移



# Our Story: Now on Now (ServiceNow on ServiceNow)

私たちは、“クライアント・ゼロ（ゼロ番目の顧客）”として、  
私たちのビジネスを運営するために、ServiceNowプラットフォームと製品を活用し、自分たちの仕事のやり方を変革し、  
より良い製品開発へと活かしています。



# ビジネス変革のアプローチ (Platform Approach)





“When I started ServiceNow in 2004, my vision was to build a cloud-based platform that would enable regular people to route work effectively through the enterprise.”

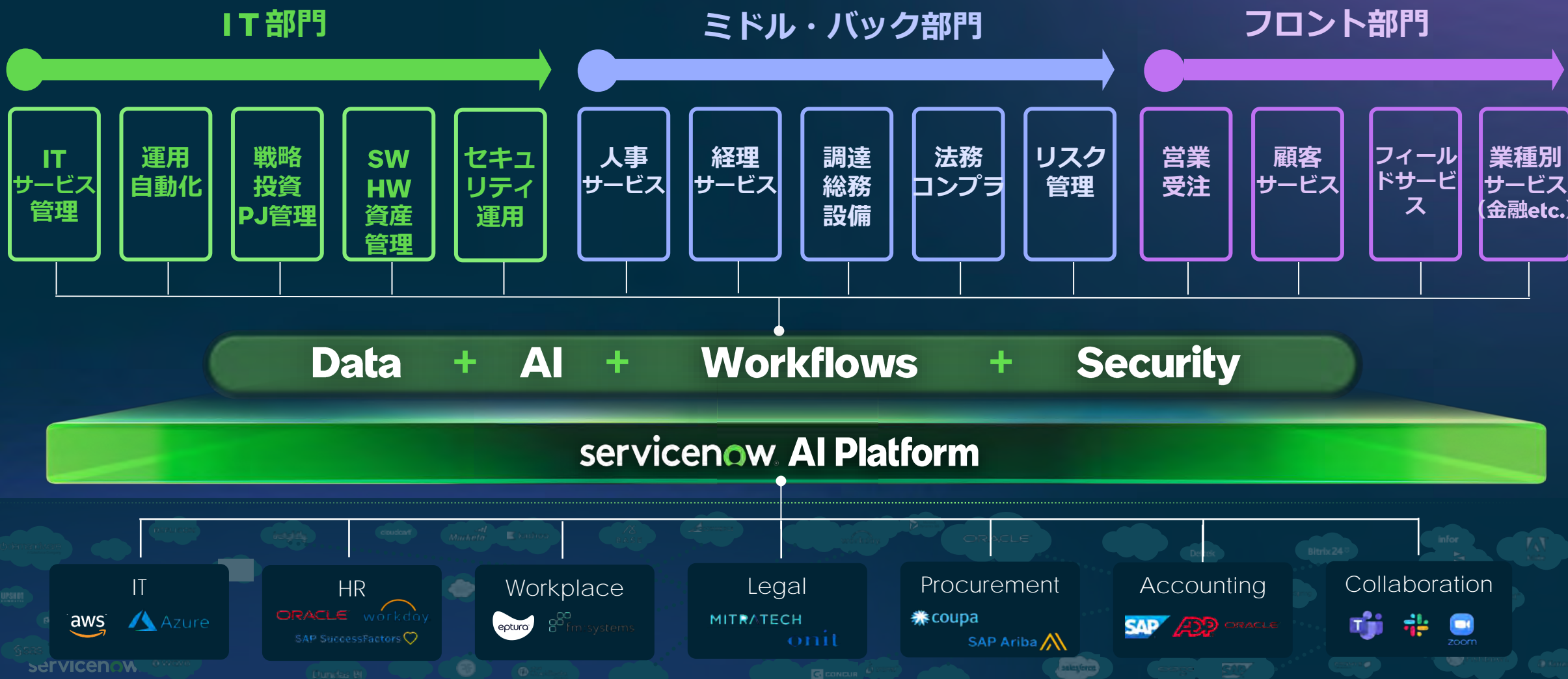
–Fred Luddy, Founder

クラウドで稼働するプラットフォームを通じて、会社で働くすべての人が、効率的に仕事を行うことができる世界を作りたい。

–Fred Luddy, 創業者

# ServiceNow AI Platform

ビジネスのトランスフォーメーションを支えるAI駆動型の統合プラットフォーム



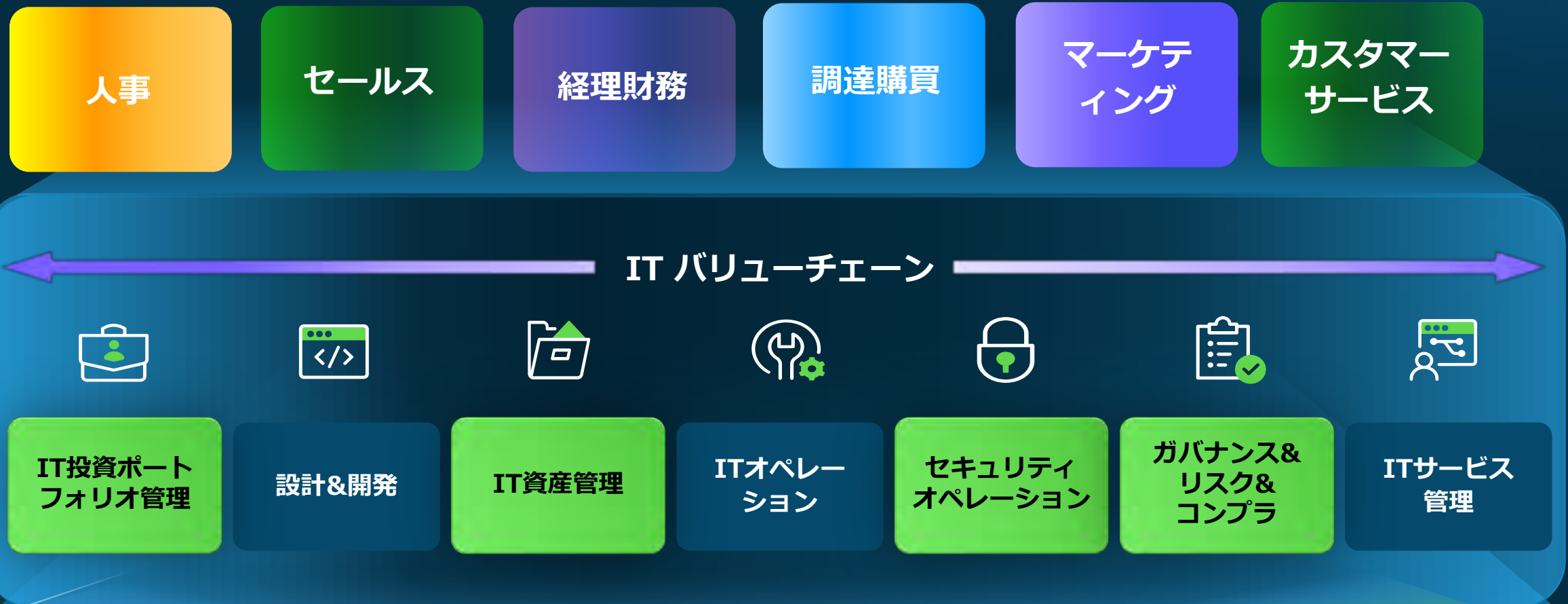
# デジタルワークフローで全体最適を実現するアプローチ

業務プロセスをE2Eでデジタル化し、スピード、インテリジェンス、エクスペリエンスを三位一体で実現



# ServiceNowのうえで、ITバリューチェーンをE2Eでデジタル化

全社最適のビジネス変革を支えることができるIT、セキュリティ、リスク管理のテクノロジー基盤を構築



servicenow AI Platform

# データドリブンなオペレーティングモデル

オペレーションを360°可視化、ダッシュボードを通じた継続的な改善サイクル

## CIO ダッシュボード



# ServiceNow AI Platform



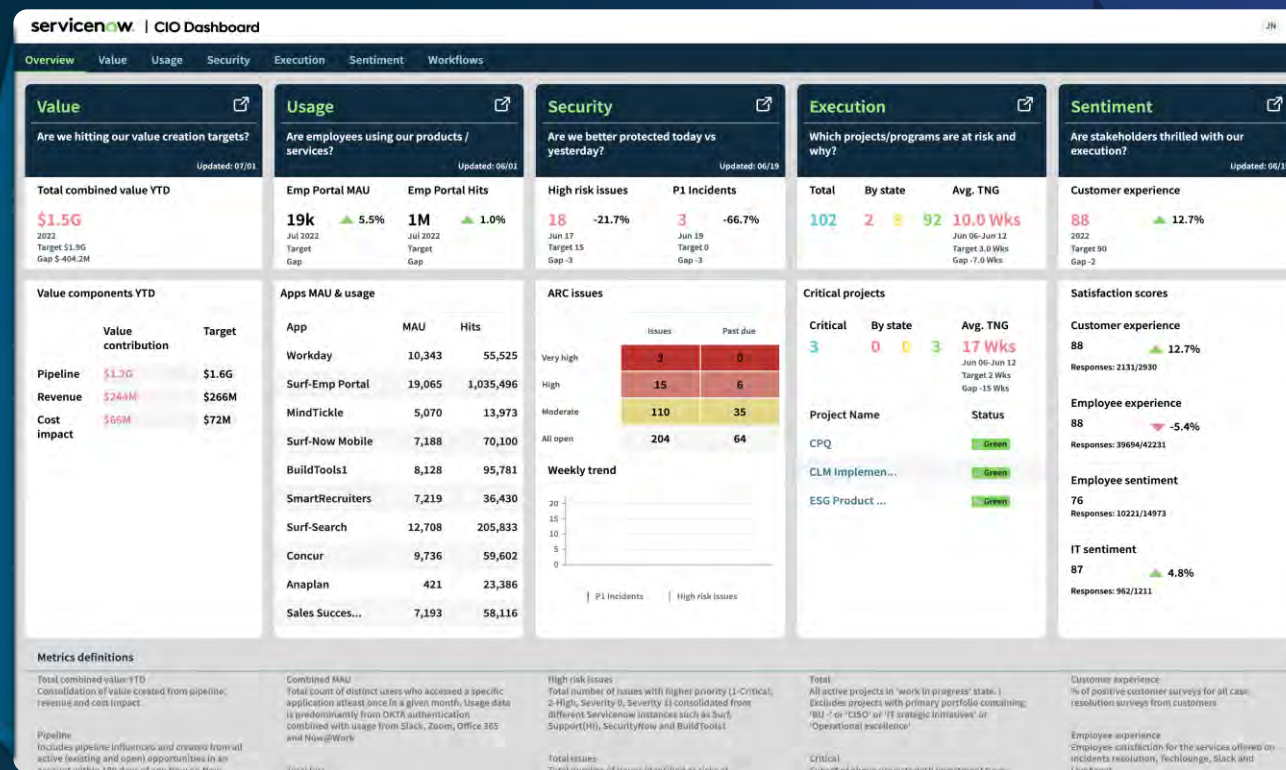
戦略的ポート  
フォリオ管理



DevOps



IT資産管理

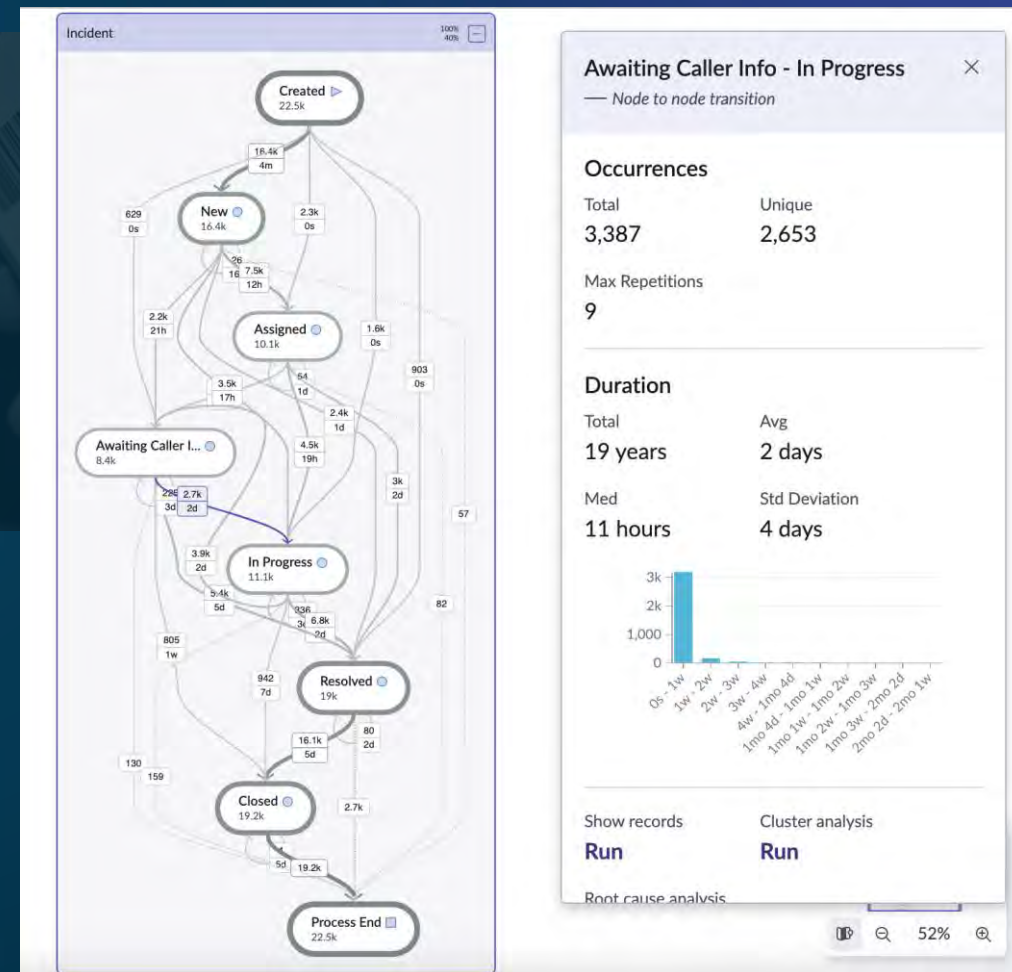
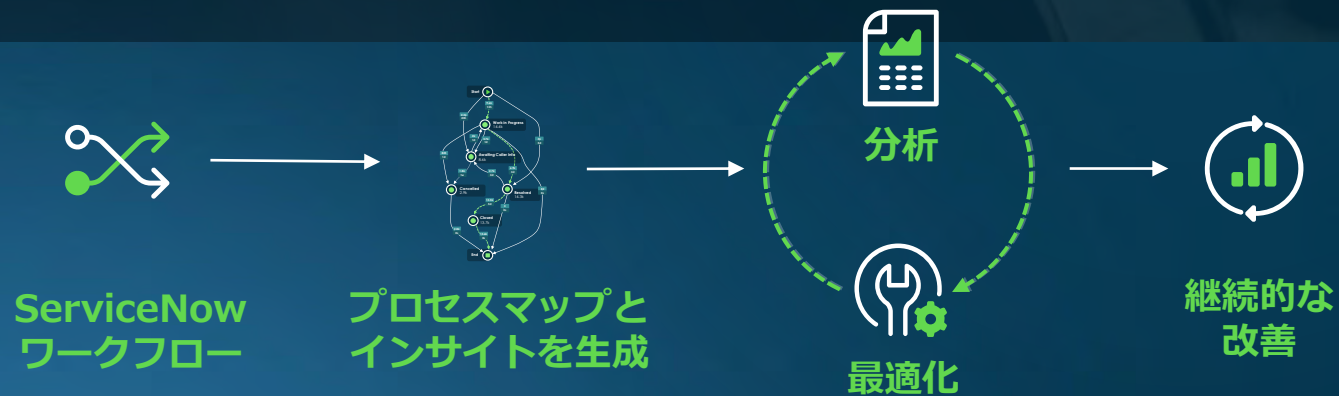


# プロセスの整流化・自動化

ボトルネックを特定し、プロセスを最適化することで、オペレーショナルを磨き上げる



- ・ プロセスオーナー / プロセスアナリスト
- ・ プロセスマップの生成 & 分析
- ・ ペルソナを基準とした再設計



# Now on Nowにおけるビジネス変革は、測定可能な価値を生み出し、人的リソースを創出し、業務生産性を向上させます

## お客様 & 外部オーディエンス

ServiceNow University **1.7M+** コースの終了数

Now Support **89%** お客様サポートリクエストのセルフサービス対応率

ServiceNow Impact **98%** 更新率

## 企業エクスペリエンス & 部門横断サービス

統合ポータル (ブラウザ、モバイル、チャット、検索、MS Teams統合) **1M+** 業務時間の削減

セルフサービスによる自己解決 (従業員、顧客、パートナー) **\$219M** セルフサービスによって削減された時間

ダッシュボード & コントロールタワー **1,185** AI Control Towerが管理するアクティブなワークフロー数

## 部門

セールス & 注文管理 **95%** SOMによってハンドリングされる収益

マーケティング **\$18M** AIエージェントが有望なリードを検出することによって削減されたコスト

カスタマーサポート **9.1 / 10** 顧客満足度スコア (CSAT)

経理財務 **66%** AIによって自動解決されるARケースの割合

調達 **75%** PR-POサイクルタイムの改善 (12日 ⇒ 3日)

法務 **85%** AIによってNDAの法務チェックを85%の精度で20%高速化

人事 **2X** 人事オペレーションにおける業務生産性の向上

Center of Excellence: **175+** AIエージェントのユースケースの展開事例数 **1000+** 事業部門における市民開発者

## テクノロジー

IT **90%** セルフサービスによって解決されたITサポートリクエストの割合

セキュリティ **66%** AIエージェントによってセキュリティリスク評価の効率性を向上

リスク **100%** 35の規制に対し、100%の透明性とガバナンスを提供する共通フレームワーク

クラウドオペレーション **100%** 100%自動化されたクラウド管理

エンジニアリング **25%** AIエージェントを使用した開発者の生産性の向上率

分析 & データ管理 **\$13.6M** オペレーションコストの削減

servicenow AI Platform

AI Agents

Data

Workflows

\*pre-release version of SOM

AIエージェントがServiceNow社内全体で**\$355M+**の価値を創出

2025年9月8日更新

**Now on Now**

**AIトランスフォーメーション**

**(Autonomous Enterprise)**



# We want to make AI work for every persona

AIをすべての人に役立つものに

私たちが目指すもの

- 1 定型的・反復的な業務を排除
- 2 生産性を飛躍的に向上
- 3 人間は付加価値の高い仕事へ



# AIは、もはやツールではなく、**労働力**である

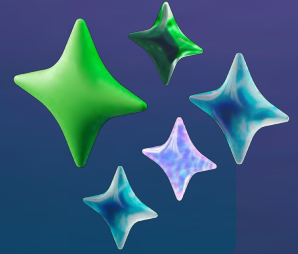
働き方を抜本的に変革し、飛躍的な生産性向上を実現する、千載一遇のチャンス

## 現状

- 業務の一部を補助
- 人の役割は変わらない

**AIはツール  
(人の補助)**

## 今後



- 業務/役割そのものを代替
- 自律的に判断・実行

**AIは労働力  
(AI社員)**

# AIの進化とこれからの業務のあり方

Level 1

## AI Agent

実行単位: タスク

AI Agentはツールを使って  
タスクを完了する

単一のAgentが  
単一のTaskを実行

例: チャット要約、チケット分類

Level 2

## Agentic Workflow

実行単位: プロセス

複数のAI Agentを  
オーケストレーターが調整

マルチステップ  
プロセスを自動化

例: 入社オンボーディングプロセス

Level 3

## Autonomous Workforce



実行単位: ロール

アサインされている複数の  
業務プロセスを担い、  
ジョブを遂行する

自分に与えられた役割をもとに、  
ワークフローを推進

例: L1サービスデスクスペシャリスト

自律性の拡大

# Autonomous Enterprise (自律型エンタープライズ)

システムが自律的に運用・管理を行う、AI駆動型のオペレーションモデル



//

AIを活用したビジネス変革を支える

“AIプラットフォーム”への投資が、

企業にとって、重要な意味を持ち始めた。

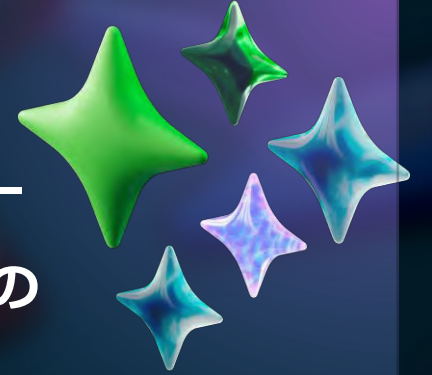
## Data

AIの性能は、ビジネスの文脈を持ったデータによって決まる



## AI

文脈を理解し、E2Eのワークフローでこそ、AIは真の自律性を発揮できる



AIの確率論的な知性と、ワークフローの決定論的なコントロールの融合こそが不可欠

## Workflows

E2Eにおけるタスクのオーケストレーションが、AIに実行力を与える



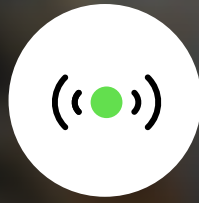
## Security

ガバナンスとコントロールが、“責任あるAIの活用”を支える





Maps



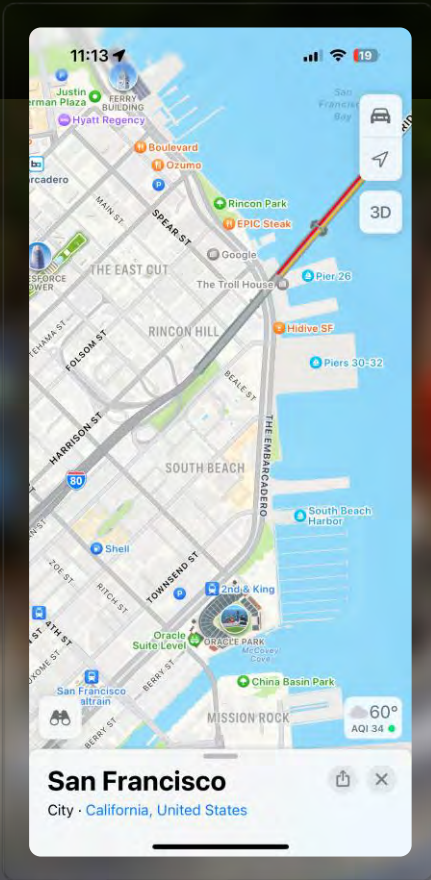
Sensors



AI decision engine



Autonomous driving





Maps



Sensors



AI decision engine

ANY

# Workflows

- IT
- CRM
- Risk and Security
- Human Resources
- App Development
- Finance and Supply Chain

ANY

# Data

- Workflow Data Fabric
- Knowledge Graph
- Data Catalog
- RaptorDB
- Analytics

ANY

# AI

- AI Agents and Studio
  - AI Control Tower
  - AI Agent Fabric
  - AI Agent Orchestrator
- Our Models. Your Models. Any Model.

# AIが“考え、行動する”統合されたプラットフォーム

Voice

Enterprise Search

Video

 **ServiceNow Otto**

Chat

Web

Apps



**ANY** Industry



IT

CRM

Security & Risk

**Autonomous Workflows**

Employee Experience

App Development

## Sense

**ANY** Data

Workflow Data Fabric  
Workflow Data Network  
RaptorDB

MCP & A2A  
Process Mining  
CMDB



## Decide

**ANY** AI Model

AI Skills  
Knowledge Base  
Knowledge Center  
Analytics & BI

Context Engine  
Knowledge Studio  
Modular Agentic  
Architecture



## Act

**ANY** Workflow

AI Specialists  
Action Fabric  
App Engine  
Build Agent

Agent Orchestrator  
Agentic Playbooks  
AI Agent Studio



## Secure

Identity & Discovery

Risk

Value

**AI Control Tower**

**ANY** System, Identity, Asset

Vault

Guardian

**Platform Security**

**ANY** Cloud

aws



servicenow

SAP



workday

**ANY** System of Record

# servicenow AI Platform

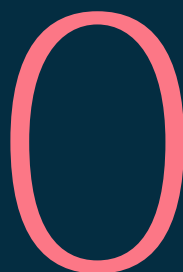
**Now on Now**



**Autonomous ITへの挑戦 (AI社員)**

# Autonomous ITで目指す“Five Zero Strategy”

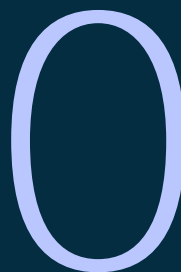
日常のサポート業務やインシデント解決を、AIが自律的に対応し、IT部門メンバーは戦略的な業務へと集中



Touch  
IT Support



Service  
Outage



Severe  
Breaches



IT Asset  
Issues



Strategy  
Drift

## 自律型サービスデスク

- AIエージェントを活用した自動化
- 迅速な問題解決のための自己構築型KB
- サポートエージェントのトラブル解決を効率化

## 100%の可用性実現

- 自己修復型ネットワークを確立
- AI・機械学習・自動化を活用し、問題の事前予測、予防を実現

## 重大なセキュリティインシデントをゼロ

- AIエージェントがリスク、脅威、脆弱性をプロアクティブに特定、評価、是正
- 重大なセキュリティインシデントや侵害からビジネスを保護

## IT資産の問題をゼロ

- IT資産のライフサイクル管理を自動化し、IT資産に係る問題を削減
- 可視化を通じて、ガバナンス・リスク・コンプライアンス管理を強化
- クラウドのコストを可視化し、適正化

## ビジネス / IT戦略の一致

- テクノロジー戦略をビジネス戦略と整合
- テクノロジー投資を通じてビジネス目標の実現を支援
- アプリケーションの合理化の推進

**Now on Now**



**事例紹介：Zero Touch IT Support**

**～「AI社員」による自律型ITサービスデスク～**

# サービスデスクは、 やるべき事が山積み...

働き方を、AIによって抜本的に変革  
することが必要だった

29K **従業員数** (+20% YOY)

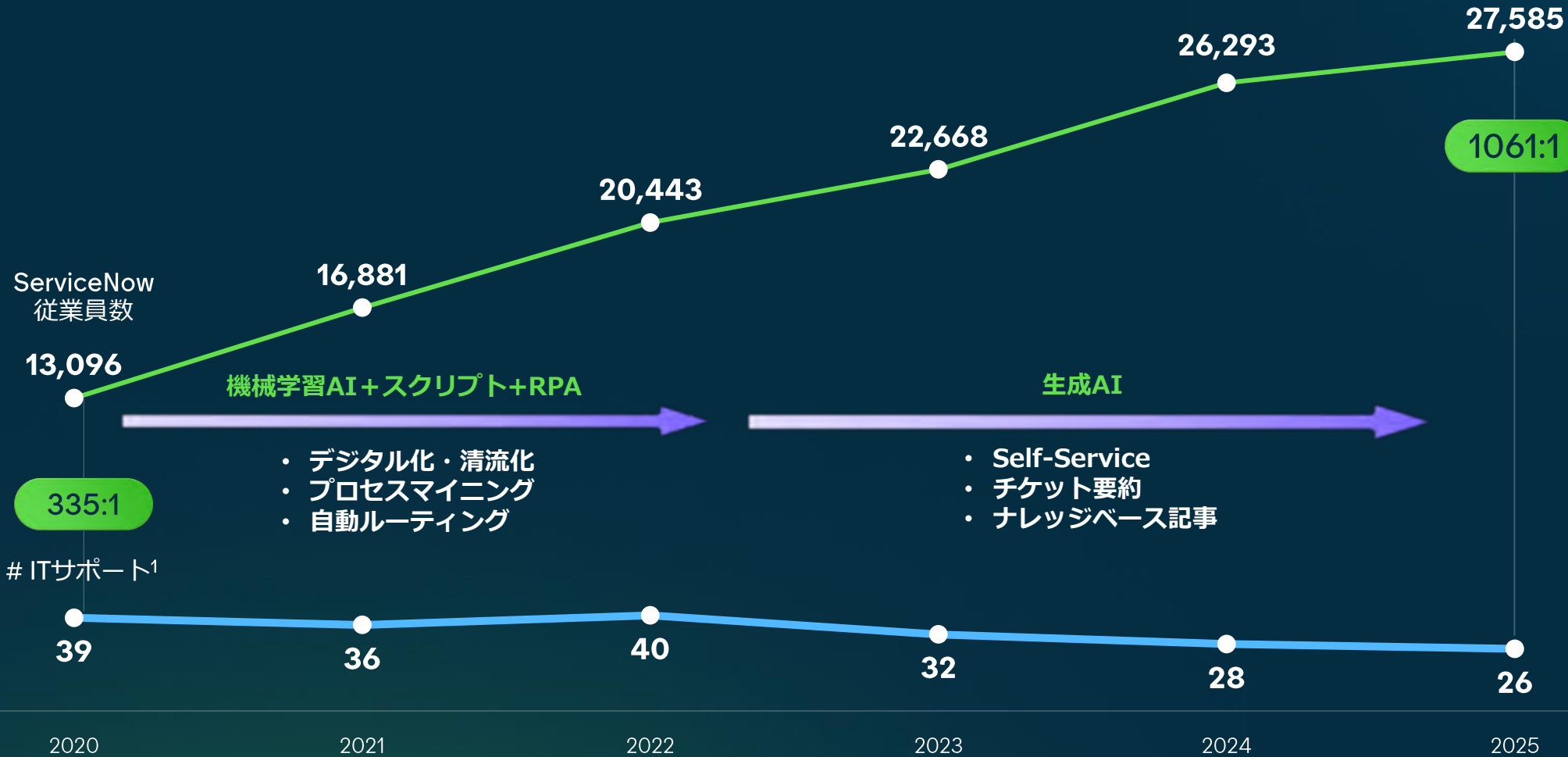
950+ **CMDBに登録されたビジネスアプリ数**

1,000人 **従業員数 ÷ エージェント数**

34,000個 **エンドユーザーデバイス数**



# サービスデスクの効率化の歴史 2020年～2025年



# ゼロサービスデスク (Zero Touch IT Support)

AIがチームメンバーとして動くことで、L1業務が丸ごとAIに移行する

## 現状



L0 ポータル  
問い合わせ  
ナレッジ閲覧

L1 サポート  
担当者アサイン  
1次回答  
エスカレーション

L2 サポート  
専門部署  
専門部署  
専門部署

## 今後



Powered by AI

問い合わせ

1次回答

AI Search

L2 アサイン

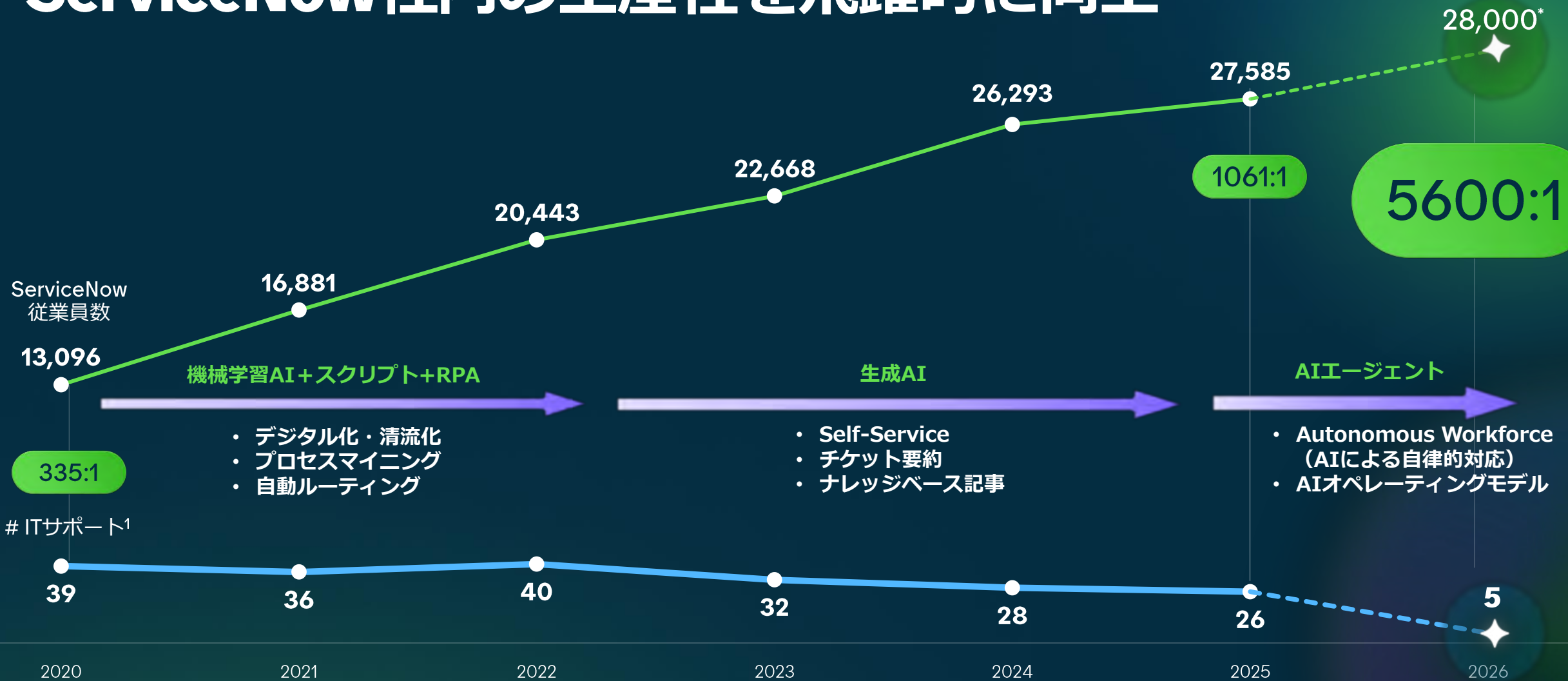
AI社員がL1業務を担う

L2 サポート  
専門部署  
専門部署  
専門部署

# Demo

# Adobeインストール申請(自律型)

# L1サービスデスクスペシャリストが ServiceNow社内の生産性を飛躍的に向上



# AIが“社員”になる日



ロールそのものが人からAIへ引き継がれる世界

# AI社員が、企業のコスト構造を抜本的に変革

ITサービス以外でも、同じ仕組みが全部門で展開可能



# Key takeaways



## AIが実行力を 発揮する基盤

---

- AI-Readyなデータ
- ナレッジマネジメント
- デジタルワークフロー

## 組織のチェンジ マネジメント

---

- 利用者側の行動変容
- KPI / ROIの可視化
- 経営のコミットメント

## プラットフォーム の活用

---

- Data + Workflow + AI
  - プロセスマイニング
  - AI専用ダッシュボード
- 



★ **AI is only  
as powerful  
as the platform  
it's built on**

AIが紡ぎ出す価値は、それを支えるプラットフォームによって決まる



servicenow®

# Thank you

servicenow®