



ServiceNow、2026 年度第 1 四半期決算を発表

2026 年 4 月 23 日

ServiceNow Inc.

※本資料は、2026 年 4 月 22 日(米国時間)付けで米国 ServiceNow, Inc.が発表した報道資料の抄訳版です。原文は参照情報として組み込まれており、こちらからご覧いただけます。[本社プレスリリース](#)

- ServiceNow は、2026 年度第 1 四半期におけるすべての売上成長および収益性の指標において、ガイダンス上限を上回り、通期サブスクリプション売上の見通しを上方修正
- 2026 年度第 1 四半期のサブスクリプション売上高は 36.71 億ドル、前年同期比 22%増、為替変動の影響を除いた場合は 19%増
- 2026 年度第 1 四半期の総売上高は 37.7 億ドル、前年同期比 22%増、為替変動の影響を除いた場合は 19%増
- 2026 年度第 1 四半期末の当期残存履行義務(cRPO)は 126.4 億ドル、前年同期比 22.5%増、為替変動の影響を除いた場合は 21%増
- 2026 年度第 1 四半期末の残存履行義務(RPO)は 277 億ドル、前年同期比 25%増、為替変動の影響を除いた場合は 23.5%増
- 年間契約価値(ACV)が 100 万ドルを超える Now Assist 利用顧客数は、前年同期比で 130%以上増加

カリフォルニア州サンタクララ – 2026 年 4 月 22 日 - ビジネス変革を支える“AI コントロールタワー”である ServiceNow(NYSE : NOW)は本日、2026 年 3 月 31 日に終了した 2026 年度第 1 四半期の業績を発表しました。2026 年度第 1 四半期のサブスクリプション売上は 36.71 億ドルで、前年同期比 22%増、為替変動の影響を除いた場合は 19%増となりました。

ServiceNow の会長兼 CEO であるビル・マクダーモット(Bill McDermott)は次のように述べています。

「ServiceNow の第 1 四半期の業績は、ガイダンス上限を再び上回りました。当社は創業以来、お客様が成し遂げるべき業務を起点にプラットフォームを構築してきました。今日、お客様はビジネス変革を支える“AI コントロールタワー”として ServiceNow を信頼して活用されています。お客様が当社のプラットフォームを信頼する理由は、お客様が選択するあらゆるモデル、クラウド、インターフェース、データ、システムと統合できるからです。新たなテクノロジーが機会とリスクの両方を生み出す中、当社は 20 年にわたるエンジニアリングの蓄積と深い業務文脈への理解を組み合わせることで、エージェントイックエンタープライズのオーケストレーション(統合管理)とセキュリティを実現します。この基盤のもと、当社の AI 事業の成長は自社の予想さえも大きく上回って推移しており、史上最も急成長しているエンタープライズソフトウェア企業の一社としてのポジションをさらに確固たるものにしていきます」

2026年3月31日現在、当期残存履行義務(cRPO)、つまり向こう12ヶ月間に計上予定の契約売上は126.4億ドルで、前年同期比22.5%増、為替変動の影響を除いた場合は21%増でした。ServiceNowは2026年度第1四半期に、新規純年間契約価値(ACV)が500万ドル以上の取引が16件で、前年同期比約80%増、ACVが500万ドル以上の顧客が630社となり、前年同期比約22%増となりました。

ServiceNowのプレジデント兼CFOであるジーナ・マスタントゥオーノ(Gina Mastantuono)は次のように述べています。

「第1四半期において、当社は売上高および収益性のガイダンス指標の上限を上回り、フリーキャッシュフローを拡大させるとともに、株主への資本還元を行いました。Armis買収を当初想定より早期に完了したことで、当社のTAM(獲得可能な市場規模)は大きく拡大し、サブスクリプション売上の成長軌道が加速しています。エージェントAI、ワークフローオーケストレーション、セキュリティ、データファブリックが単一のプラットフォームに集約される中、ServiceNowの成長ストーリーにおいて最も魅力的な章はまさにこれから始まると確信しています」

最近のビジネスハイライト

イノベーション

第1四半期、ServiceNowはエンタープライズAIを、新たな製品カテゴリー、新たな働き方、そして新たなコマースモデルへと進化させました。

- 4月、ServiceNowは、あらゆる製品とコマースモデルにわたって、AI、データ接続、ワークフロー実行、セキュリティ、およびガバナンスをデフォルトで組み込み、完全にAIネイティブな体験を[提供開始](#)しました。その中心となるのがContext Engineであり、これはすべてのAIの意思決定をライブのエンタープライズコンテキスト(どの資産が規制プロセスに関連付けられているか、どの承認チェーンが適用されるか、どの決定先例が結果を支配するかなど)に基づかせる組織知能です。新しいBuild Agent Skillsでは、開発者は既存の任意のツールから構築を行い、ServiceNowに直接展開できるようになります。
- ServiceNowはまた、組み込みのガバナンスと人間による監督の下で、エンタープライズ業務をエンドツーエンドで実行する新しいクラスのAIスペシャリストであるAutonomous Workforceを[発表](#)しました。すぐに利用可能な(out-of-the-box)初のAIスペシャリストとして、一般的なITサポートリクエストを自律的に診断・解決するレベル1サービスデスクAIスペシャリストを発表しました。
- ServiceNowは、MoveworksのAIおよびエンタープライズ検索とServiceNowの自律型ワークフローを組み合わせることで、平易な言葉によるリクエストを完了したアクションへと変換し、あらゆるシステムにわたって意図と管理されたアクションをつなぐ、組織の会話型フロントドアであるServiceNow EmployeeWorksを[発表](#)しました。

パートナーシップ

ServiceNowのパートナーエコシステムは第1四半期に大幅に拡大し、世界のリーダー企業がServiceNowのプラットフォーム上で世界規模のAIを提供するために構築を進めています。

- [ServiceNowとGoogle Cloud](#)は、5Gネットワーク、小売、およびIT運用にわたる一連の共同AIソリューションを発表しました。これにより、組織は顧客側で問題が発生する前に検知し、解決することが可能になります。ServiceNow AI Control Towerは、両社のエージェントに対する共通のガバナンスレイヤーとして機能します。ま

た Google Cloud は、ServiceNow を「2026 Partner of the Year for Global Business Applications and Agentic Innovation」に選出しました。

- [ServiceNow と NVIDIA](#) は、3 月に開催された NVIDIA GTC において、管理されたエンタープライズ AI という共通のビジョンを前進させ、ServiceNow Autonomous Workforce が NVIDIA の最新 AI インフラストラクチャをどのように活用できるかを発表しました。両社はまた、NVIDIA Enterprise AI Factory と ServiceNow AI Control Tower の新しい統合のプレビューに加え、音声およびマルチモーダル AI 導入のための共同ベンチマークフレームワークを公開しました。
- [ServiceNow、NTT ドコモ、および StarHub](#) は、ServiceNow CRM を活用し、通信事業者間をまたぐ障害の検知・診断・解決をリアルタイムに自動化することを可能とする自律型ローミング・レゾリューションのモデルを、業界で初めて発表しました。

業界での展開拡大

第 1 四半期、ServiceNow AI Platform は複数の業界にわたって測定可能な成果をもたらし、業界における深い知見を業務上の成果へと転換しました。

- [TridentCare](#) は ServiceNow CRM を導入し、年間 540 万件の患者訪問とほぼ全 50 州にわたる手作業のスケジューリングおよび断片化された運用を置き換えました。その結果、96%のスケジューリングを自動化し、患者の待ち時間の 57%削減を実現しました。
- ServiceNow は、電子カルテに直接組み込まれる新しいソリューションである Healthcare Operations を[発表](#)しました。これにより、ケアチームを施設、バイオメディカル、IT サポートと単一のプラットフォーム上で接続し、臨床医は患者のケアに、より多くの時間を割けるようになります。
- カナダの大手電気通信事業者である [Bell](#) は、ServiceNow Autonomous CRM を活用した ServiceNow AI Agents in Telecom の導入後、顧客対応時間が 25%改善し、AI の正確性に対して 90%のポジティブなフィードバックがあったと報告しました。
- ServiceNow は、Industrial Connected Workforce を発表しました。これにより、断片化された品質、保証、注文、見積システムを単一の運用ビューで接続し、紙ベースのプロセスをリアルタイムのデジタルガイダンスに置き換えることで、熟練労働者の退職に伴う組織知の維持を可能にします。

買収

ServiceNow は、企業がテクノロジーフットプリント全体にわたって可視化、判断、実行を行える、統合されたエンドツーエンドのセキュリティスタックの提供を目指す 2 件の買収を完了しました。

- ServiceNow は、2026 年 4 月 20 日に [Armis](#) の買収を完了しました。Armis のリアルタイムのアセットディスカバリーおよびサイバーエクスポージャー管理と、ServiceNow の AI コントロールタワーおよび自動化されたワークフローを組み合わせることで、両社は環境全般にわたって可視化、判断、実行が可能な統合されたエンドツーエンドのセキュリティプラットフォームの提供を目指します。
- ServiceNow は、2026 年 3 月 2 日に [Veza](#) の買収を完了しました。この買収により、ServiceNow のセキュリティ機能が拡張され、企業が重要なデータ、アプリケーション、および AI エージェントに「誰が、何が」アクセスできるかについて、完全な可視性を持って制御を行えるようになることを目指します。

投資

- ServiceNow は、株式希薄化の影響管理を主目的として、2026 年度第 1 四半期に普通株式を合計約 2,010 万株取得しました。これには、以前に発表した 20 億ドルの自社株取得加速プログラム(ASR)¹を通じた 1,850 万株の取得、および市場買付による 160 万株(2.25 億ドル)の取得が含まれます。四半期末時点において、自社株買いプログラムの残り取得枠は約 42 億ドルとなっています。

評価

AI イノベーションと職場文化における ServiceNow のリーダーシップは、業界全体のアナリストや機関から評価されました。

- ServiceNow は、複数のアナリストレポートにおいてリーダーに選出されました。これには、「[The Forrester Wave™: Industry Cloud Solutions for Public Sector, Q1 2026](#)」²、「[The Forrester Wave™: Customer Service Solutions, Q1 2026](#)」³、「[IDC MarketScape: Worldwide AIOps 2026 Vendor Assessment](#)」⁴、「[2026 ISG Buyers Guide™ for Application Platforms](#)」⁵、および「[2026 ISG Buyers Guide™ for Field Service Management](#)」⁶が含まれます。
- ServiceNow は、Fast Company の「[Most Innovative Companies \(世界で最も革新的な企業\) 2026](#)」リストの Applied AI(応用 AI)部門、および Ethisphere の「[2026 World's Most Ethical Companies \(世界で最も倫理的な企業\)](#)」に選出されました。これは、責任ある最先端の AI イノベーションに対する ServiceNow のコミットメントを反映したものです。また ServiceNow は、Glassdoor の「[Best Places to Work in Tech and AI 2026 \(テック・AI 業界の働きやすい企業 2026\)](#)」リスト、および第 1 回「[American Opportunity Index: Where You Work Matters](#)」リストにも名を連ね、従業員の成長と機会に投資する雇用主として評価されました。

- 本プログラムには終了日が定められておらず、いつでも中断または終了される可能性があります。また、ServiceNow に対して自社の普通株式を一定数取得する義務があるわけではありません。買戻しの実施時期、方法、価格、金額については、ServiceNow の裁量により決定され、事業環境、経済・市場状況、株価動向、企業および法規制上の要件、その他さまざまな要因に基づいて判断されます。
- 2026 年 2 月 19 日、Forrester Research, Inc., 「[The Forrester Wave™: Industry Cloud Solutions for Public Sector, Q1 2026](#)」。
- 2026 年 3 月 10 日、Forrester Research, Inc., 「[The Forrester Wave™: Customer Service Solutions, Q1 2026](#)」。
Forrester 免責事項：Forrester は、その調査刊行物に掲載されているいかなる企業、製品、ブランド、またはサービスを推奨するものではありません。また、そのような刊行物に掲載されている評価に基づいて、特定の企業やブランドの製品またはサービスを選択するよう、助言するものでもありません。情報は入手可能な最良のソースに基づいています。意見は作成時点の判断を反映したものであり、変更される可能性があります。詳細については、<https://www.forrester.com/about-us/objectivity/> にて Forrester の客観性に関する記述をご確認ください。
- 2026 年 3 月、IDC MarketScape: Worldwide AIOps 2026 Vendor Assessment (doc #US54116226)。
- 2026 年 2 月、ISG Research®, ISG Buyers Guide™ for Application Platforms, 2026。
- 2026 年 2 月、ISG Research®, ISG Buyers Guide™ for Field Service Management, 2026。

2026 年度第 1 四半期 GAAP および Non-GAAP 業績

以下の表は 2026 年度第 1 四半期の業績を要約したものです。

2026 年度第 1 四半期 GAAP 業績 2026 年度第 1 四半期 Non-GAAP 業績⁽¹⁾

	金額 (100 万ドル)	前年同期比 成長率(%)	金額 (100 万ドル) ⁽²⁾	前年同期比 成長率(%)
サブスクリプション売上	\$3,671	22%	\$3,572	19%
プロフェッショナルサービスおよびその他の売上	\$99	18.5%	\$96	15.5%
総売上	\$3,770	22%	\$3,668	19%
	金額 (10 億ドル)	前年同期比 成長率(%)	金額 (10 億ドル) ⁽²⁾	前年同期比 成長率(%)
cRPO	\$12.64	22.5%	\$12.45	21%
RPO	\$27.7	25%	\$27.3	23.5%
	金額 (100 万ドル)	利益率(%)	金額 (100 万ドル) ⁽³⁾	利益率(%) ⁽³⁾
サブスクリプション粗利益	\$2,851	77.5%	\$2,997	81.5%
プロフェッショナルサービスおよびその他の損失	(\$21)	(21%)	(\$9)	(9%)
総粗利益	\$2,830	75%	\$2,988	79.5%
営業利益	\$503	13.5%	\$1,199	32%
営業活動による純キャッシュフロー	\$1,670	44.5%		
フリーキャッシュフロー			\$1,665	44%

	金額 (100 万ドル)	基本希薄化後 1 株 当たり利益(ドル)	金額 (100 万ドル) ⁽³⁾	基本希薄化後 1 株当 り利益 (ドル) ⁽³⁾
純利益	\$469	\$0.45 / \$0.45	\$1,012	\$0.98 / \$0.97

1. 当社は、GAAP に準拠して算出された財務指標に加えて、Non-GAAP 財務指標を報告していますが、これらは GAAP 財務指標の代替や、それを上回るものとして使用するものではありません。Non-GAAP 指標の説明については、『Non-GAAP 財務指標の使用に関する声明』セクションをご参照ください。
2. Non-GAAP ベースのサブスクリプション収益および総収益は、為替レートの変動による影響や外貨ヘッジ契約による損益を除外し、為替変動の影響を除いた場合の数値に調整されています。プロフェッショナルサービスおよびその他の収益、cRPO、および RPO は、為替変動の影響を除いた場合の数値にのみ調整されています。Non-GAAP 指標の説明については、『Statement Regarding Use of Non-GAAP Financial Measures』のセクションをご覧ください。
3. GAAP 指標と Non-GAAP 指標の調整については、『GAAP to Non-GAAP Reconciliation』と題された表をご参照ください。

注：数値は表示の都合上端数処理されており、合計が一致しない場合があります。

業績見通し

当社の業績見通しには、GAAP および Non-GAAP の財務指標が含まれています。Non-GAAP ベースのサブスクリプション売上上の成長率は、為替レートの変動による影響や外貨ヘッジ契約による損益を除外し、為替変動の影響を除いた場合の数値に調整されています。また、Non-GAAP ベースの cRPO の成長率についても、為替変動の影響を除いた場合の数値にのみ調整することで、基礎的な事業動向をより明確に示せるようにしています。

2026 年第 1 四半期のサブスクリプション売上成長には、中東における紛争の継続に起因する複数の大型オンプレミス案件のクローズ遅延により、約 75 ベーシスポイントの逆風が含まれています。本見通しは、2026 年度の残りの期間における案件タイミングに対する地政学的な逆風を慎重に評価したものです。

2026 年第 2 四半期のサブスクリプション売上成長、2026 年第 2 四半期の cRPO(現在残存履行義務)成長、および 2026 年通年のサブスクリプション売上成長に関するガイダンスには、それぞれ Armis からの約 125 ベーシスポイントの貢献が含まれています。Armis の顧客契約の一部には任意解約条項(termination-for-convenience provisions)が含まれており、これにより当期残存履行義務(cRPO)に反映される契約価値が制限されます。

また、同買収により、2026 年度通期のサブスクリプション粗利益率に約 25 ベーシスポイント、2026 年度通期の営業利益率に約 75 ベーシスポイント、2026 年度通期のフリーキャッシュフローマージンに約 200 ベーシスポイント、および 2026 年度第 2 四半期の営業利益率に約 125 ベーシスポイントの逆風が見込まれています。2026 年度においては、事業統合に伴い短期的にマージンへの逆風が生じる見込みですが、Now on Now による社内での AI 効率化の進展と、当社プラットフォームの本質的なレバレッジ効果により、FY2027 には営業利益率およびフリーキャッシュフローマージンの拡大軌道が回復する見通しです。

以下の表は 2026 年度第 2 四半期のガイダンスを要約したものです。

	2026 年度第 2 四半期 GAAP ガイダンス		2026 年度第 2 四半期 Non-GAAP ガイダンス ⁽¹⁾
	金額 (100 万ドル) ⁽²⁾	前年同期比 成長率(%) ⁽²⁾	為替変動の影響を除いた場合 前年同期比 成長率(%)
サブスクリプション売上	\$3,815 - \$3,820	22.5%	21% - 21.5%
cRPO		19%	19.5%
			利益率(%)⁽³⁾
営業利益			26.5%

	株式数 (10 億株)
希薄化後 1 株当たり純利益の算出に 使用される加重平均株式数	1.04

1. 当社は、GAAP に準拠して算出された財務指標に加えて、Non-GAAP 財務指標も報告していますが、これらは GAAP 財務指標の代替や、それを上回るものとして使用するものではありません。Non-GAAP 指標の説明については、『Statement Regarding Use of Non-GAAP Financial Measures』セクションをご参照ください。
2. GAAP サブスクリプション売上高、および GAAP サブスクリプション売上高と cRPO の成長率のガイダンスは、米ドル以外の通貨で報告する各法人に対し、2026 年 3 月の 31 日間の平均為替レートに基づいています。
3. GAAP 指標と Non-GAAP 指標の調整については『Reconciliation of Non-GAAP Financial Guidance』と題された表をご参照ください。

以下の表は当社 2026 年度通期のガイダンスを要約したものです。

	2026 年度通期 GAAP ガイダンス		2026 年度通期 Non-GAAP ガイダンス ⁽¹⁾
	金額 (100 万ドル) ⁽²⁾	前年同期比 成長率(%) ⁽²⁾	為替変動の影響を除いた場合 前年同期比 成長率(%)
サブスクリプション売上	\$15,735 - \$15,775	22% - 22.5%	20.5% - 21%
			利益率(%)⁽³⁾
サブスクリプション粗利益			81.5%
営業利益			31.5%
フリーキャッシュフロー			35%

**株式数
(10 億株)**

希薄化後 1 株当たり純利益の算出に 使用される加重平均株式数	1.04
------------------------------------	------

1. 当社は、GAAP に準拠して算出された財務指標に加えて、Non-GAAP 財務指標も報告していますが、これらは GAAP 財務指標の代替や、それを上回るものとして使用するものではありません。Non-GAAP 指標の説明については、『Statement Regarding Use of Non-GAAP Financial Measures』セクションをご参照ください。
2. 2026 年度通期ガイダンスに含まれる将来の四半期の GAAP サブスクリプション売上高および関連する成長率は、米ドル以外の通貨で報告する各法人に対し、2026 年 3 月の 31 日間の平均為替レートに基づいています。
3. GAAP 指標と Non-GAAP 指標の調整については『Reconciliation of Non-GAAP Financial Guidance』と題された表をご参照ください。

注：数値は表示の都合上端数処理されており、合計が一致しない場合があります。

投資家向けプレゼンテーションの詳細

将来見通しを含む追加情報や分析を掲載した投資家向けプレゼンテーションは、以下の ServiceNow 投資家向けサイトにてご覧いただけます。

<https://investors.servicenow.com>

ファイナンシャル・アナリスト・デー

ServiceNow は、2026 年 5 月 4 日(月)午後 1 時 30 分(太平洋夏時間)より、ネバダ州ラスベガスにて「ファイナンシャル・アナリスト・デー 2026」を開催します。この半日のプログラムでは、ServiceNow のエグゼクティブによるプレゼンテーションが行われ、財務情報の最新状況に加え、AI 駆動型ワークフロー、デジタルトランスフォーメーション、プラットフォームイノベーションにおける最新機能が紹介されます。当日は、以下のサイトにてライブ配信も行われる予定です：

<https://investors.servicenow.com>

今後の投資家向けカンファレンス

ServiceNow は本日、今後開催される 5 つの投資家向けカンファレンスに参加し、経営陣が登壇することを発表しました。

登壇予定は以下のとおりです：

- 2026 年 5 月 19 日(火)午後 12 時 35 分(太平洋標準時)より、プレジデント 兼 最高製品責任者(CPO) 兼 最高執行責任者(COO)のアミット・ザヴェリー(Amit Zavery)が、JP Morgan Global Technology, Media and Communications Conference にてファイヤーサイドチャットに登壇
- 2026 年 5 月 27 日(水)午後 12 時 30 分(太平洋標準時)より、プレジデント兼 CFO のジーナ・マスタントゥオーノ(Gina Mastantuono)が、Jefferies Software, Internet, and AI Conference にてファイヤーサイドチャットに登壇

- 2026年6月3日(水)午前10時00分(太平洋標準時)より、プレジデント兼最高製品責任者(CPO)兼最高執行責任者(COO)のアミット・ザヴェリー(Amit Zavery)が、William Blair Growth Stock Conferenceにてファイアーサイドチャットに登壇
- 2026年6月3日(水)午前11時20分(太平洋標準時)より、プレジデント兼CFOのジーナ・マスタントウオーノ(Gina Mastantuono)が、Bank of America Global Technology Conferenceにてファイアーサイドチャットに登壇
- 2026年6月3日(水)午後2時10分(太平洋標準時)より、データおよびアナリティクス担当EVP兼ゼネラルマネージャーのガウラヴ・レワリ(Gaurav Rewari)が、Evercore Global TMT Conferenceのファイアーサイドチャットに登壇

各カンファレンスのライブウェブキャストは、ServiceNowの投資家向けサイト(<https://investors.servicenow.com>)にて配信され、終了後30日間アーカイブ視聴が可能です。

Non-GAAP 財務指標の使用に関する声明

当社は、GAAPに準拠して算出された財務指標に加えて、以下のNon-GAAP財務指標を使用していますが、これらはGAAP財務指標の代替や、それを上回るものとして使用するものではありません。

- 売上について。当社は、事業の実績を評価するための指標として、為替レートの変動や外貨ヘッジ契約による損益の影響を除外し、為替変動の影響を考慮しない形で収益および関連する成長率を調整しています。為替レートの変動の影響を除外するために、米ドル(USD)以外の通貨で報告される事業体の当期の業績は、実際の当期の平均為替レートではなく、比較対象期間の平均為替レートで米ドルに換算されます(例えば、2025年第1四半期の主要通貨における平均為替レートは、1USD = 0.95ユーロ、1USD = 0.79英ポンド(GBP)であり、2026年第1四半期の平均為替レートは、1USD = 0.85ユーロ、1USD = 0.74GBPであった)。関連する成長率のガイダンスは、ガイダンス期間の為替レートではなく、比較対象期間の平均為替レートを適用し、外貨ヘッジの影響を調整したうえで算出されています。当社は、為替変動の影響を考慮しない形で調整した収益および関連する成長率を提示することで、収益の前年比比較が容易になると考えています。
- 残存履行義務および当期残存履行義務について。当社は、事業の実績を評価するための指標として、当期残存履行義務(cRPO)および残存履行義務(RPO)と関連する成長率を、為替レートの変動の影響を除外した形で調整しています。これを示すために、米ドル(USD)以外の通貨で報告される事業体の当期の業績は、実際の当期末の為替レートではなく、比較対象期間の期末為替レートで米ドルに換算されます(例えば、2025年第1四半期の主要通貨における期末為替レートは、1USD = 0.92ユーロ、1USD = 0.77英ポンド(GBP)であり、2026年第1四半期の期末為替レートは、1USD = 0.87ユーロ、1USD = 0.76GBPであった)。関連する成長率のガイダンスは、ガイダンス期間の為替レートではなく、比較対象期間の期末為替レートを適用して算出されています。当社は、為替変動の影響を除外して調整したcRPOおよびRPOの成長率を提示することで、それぞれの前年同期比の比較が容易になると考えています。
- 粗利益、営業利益、純利益、および希薄化後1株当たり純利益について。当社のNon-GAAPベースの粗利益、営業利益、純利益の指標では、特定の非現金または一時的な項目を除外しています。これには、株式報酬費用、取得した無形資産の償却、法的和解金、資産の減損、退職関連費用、契約終了費用、企業買

収およびその他関連費用(報酬費用を含む)、戦略的投資に係る損益(純額)、ならびに税効果および税務調整額が含まれます。当社は、これらの調整が投資家にとって有益な補足情報を提供し、事業運営の業績分析や、異なる報告期間における業績の比較を容易にすると考えています。

- フリーキャッシュフローについて。フリーキャッシュフローは、営業活動による純キャッシュフローに、法的和解金の支払い、および企業買収やその他関連費用(報酬費用を含む)による現金流出を加えたものから、設備投資(有形固定資産の購入)を差し引いたものとして定義されます。フリーキャッシュフローマージンは、フリーキャッシュフローを総売上に対する割合として算出します。当社は、フリーキャッシュフローおよびフリーキャッシュフローマージンに関する情報が、事業運営の強さとパフォーマンスを示す指標であり、投資家にとって有益な情報を提供すると考えています。

当社の Non-GAAP 財務指標の算出方法は、他社が使用する類似の指標と必ずしも一致しない可能性があります。投資家の皆様には、当社の事業をより深く理解していただくために、GAAP ベースの業績に加え、補足情報として提供する Non-GAAP 情報およびこれらの指標の調整内容を慎重にご確認いただくことを推奨します。本リリースの末尾に記載された表に、GAAP および Non-GAAP ベースの粗利益、営業利益、純利益、希薄化後 1 株当たり純利益、およびフリーキャッシュフローの調整内容が掲載されていますので、あわせてご参照ください。

将来見通しに関する記述の使用

本発表には、当社の業績に関する『将来見通しに関する記述』が含まれています。これには、『財務見通し』のセクションに記載された内容や、発表済みのパートナーシップにより期待される利益に関する記述などが含まれますが、これらに限定されるものではありません。将来見通しに関する記述は、既知および未知のリスクや不確実性の影響を受ける可能性があり、また、実際の結果が将来見通しに関する記述で示された内容や示唆された内容と大きく異なる原因となる不正確な前提に基づいている場合があります。これらのリスクや不確実性が現実のものとなる場合、または前提が誤っていることが判明した場合、当社の業績は、当社が行った将来見通しに関する記述で表明または示唆された業績とは大きく異なる可能性があります。

将来見通しに関する記述と実際の業績が大きく異なる要因として、以下のようなものが挙げられます。これには、実際または認識上のサイバーセキュリティに関する事象や脆弱性の発生、進化するプライバシー法やデータ転送制限、その他の国内外のデータおよびインターネット関連規制への準拠能力、サービスやデータセンターにおけるエラー、中断、遅延、またはセキュリティ侵害の発生、主要な従業員の確保・獲得および企業文化の管理能力、贈収賄・汚職防止や公共部門の契約要件に関連する法律・規制違反の疑義、既存および新規の競合他社との競争力、急速に変化する技術、市場、顧客の動向を予測し、適切に準備し、迅速に対応する能力、事業の成長能力(残存履行義務を売上へ転換する能力、新規顧客の獲得および既存顧客の維持、既存顧客への追加サブスクリプション販売、大企業・政府機関・規制対象組織への販売、新市場や新地域への進出)、当社が既存製品・サービス、ならびに AI 技術を組み込んだ新製品や改良製品を開発し、顧客からの需要と受容を獲得できる能力、当社のパートナーシップおよびパートナープログラムを拡大・維持する能力(これらの関係から期待される市場機会やその効果の実現を含む)、世界的なマクロ経済および政治情勢(関税、インフレ、武力紛争などを含む)、米ドルに対する外国通貨の価値変動、金利変動、戦略的取引や買収を完了し、その利益を実現できる能力、自己株式の買戻しを実行する能力(買戻しのタイミング、方法、価格、金額を含む)、および当社株価の変動やボラティリティなどが挙げられます。

これらの要因およびその他の当社の財務業績に影響を及ぼす可能性のある要因の詳細については、2025年12月31日終了年度の Form 10-K および当社が随時米国証券取引委員会(SEC)に提出するその他の書類に記載されています。

当社は、これらの将来見通しに関する記述を更新する義務を負わず、またその意図もありません。また、アナリストの予測を検証または確認することや、当四半期の進捗に関する中間報告や更新を提供することも行いません。

ServiceNow について

ServiceNow(NYSE: NOW)は、ビジネス変革を支える“AI コントロールタワー”です。ServiceNow AI Platform は、あらゆるクラウド、モデル、データソースと連携し、企業全体の業務フローを統合的に管理・自動化します。レガシーシステム、部門ごとのツール、クラウドアプリケーション、AI エージェントを一つにつなぎ、ビジネスのあらゆる領域で「インテリジェンス」と「実行」を結び付ける統合基盤を提供します。年間 950 億件以上のワークフローがプラットフォーム上で稼働しており、ServiceNow は分断されたオペレーションを連動した自律型ワークフローへと進化させ、確かな成果につなげています。ServiceNow がどのように AI を人々の働き方に活かしているかについては、www.servicenow.com をご覧ください。

© 2026 ServiceNow, Inc. All rights reserved. ServiceNow、ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc.の商標または登録商標です。その他の会社名と製品名は、関連する各会社の商標である可能性があります。

報道関係者からのお問い合わせ先

ServiceNow Inc.

Johnna Hoff

+1 408-250-8644

press@servicenow.com

機関投資家からのお問い合わせ先

ServiceNow Inc.

Darren Yip

+1 925-388-7205

ir@servicenow.com