



ServiceNow、2026 年度第 3 四半期業績を発表

2026 年 10 月 29 日

ServiceNow Inc.

※本資料は、2026 年 10 月 28 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 3 四半期におけるすべての売上成長および収益性指標において、ガイダンスの上限を上回り、通期のサブスクリプション売上およびフリーキャッシュフロー・マージンの見通しを上方修正
- 2026 年度第 3 四半期のサブスクリプション売上高は 39.88 億ドルで、前年同期比 21%増、為替変動の影響を除いた場合は 20.5%増
- 2026 年度第 3 四半期の総売上高は 41.06 億ドルで、前年同期比 20.5%増、為替変動の影響を除いた場合は 20%増
- 2026 年度第 3 四半期末の当期残存履行義務(cRPO)は 136.5 億ドルで、前年同期比 20.5%増、為替変動の影響を除いた場合は 21%増
- 2026 年度第 3 四半期末の残存履行義務(RPO)は 297 億ドル、前年同期比 22%増、為替変動の影響を除いた場合は 22.5%増
- ServiceNow は、2026 年の AI 年間契約価値(ACV)目標を年初から 70%増となる 17 億ドルへ再度上方修正

カリフォルニア州サンタクララ - 2026 年 10 月 28 日 - ビジネス変革のためのスーパーインテリジェンス・コントロールタワーである ServiceNow(NYSE: NOW)は本日、2026 年 9 月 30 日に終了した 2026 年度第 3 四半期の業績を発表しました。2026 年度第 3 四半期のサブスクリプション売上は 39.88 億ドルで、前年同期比 21%増、為替変動の影響を除いた場合は 20.5%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。

「今期は ServiceNow にとって、単なる業績予想の上回りや上方修正にとどまる四半期ではありませんでした。

ServiceNow が『スーパーインテリジェンス・コントロールタワー』としての転換点を迎えた四半期となったのです。エンタープライズインテリジェンスとセキュリティを束ねる唯一の結節点としての当社の戦略的妥当性を、お客様が実証してくださいました。スーパーインテリジェンス・コントロールタワーは、技術的負債を簡素化し、トークンの過負荷を抑え、かつてないサイバーセキュリティリスクを管理するための特効薬です。だからこそ AI の導入が加速しており、当社のハイブリッドビジネスモデルを押し上げ、残存履行義務(RPO)は 23%増の 300 億ドルへと急拡大しました。エージェンティックエンタープライズの最前線に立つ企業で、資本やコンピュートの制約を一切受けていない企業が他にあるでしょうか。当社は唯一無二の存在であり、全力で前進を続ける『Rule of 57』¹の成長企業です。」

2026 年 9 月 30 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 136.5 億ドルで、前年同期比 20.5%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 3 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 19 件で、前年同期比 135%超の増加、ACV が 500 万ドル以上の顧客が 680 社となり、前年同期比で約 23%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。

「当社の力強い第 3 四半期の業績は、お客様がビジネス全体で AI を活用し、すべてのエージェントとアクションを統制し、インテリジェンスを安全で測定可能な成果へと変換できるよう支援する上で、ServiceNow がいかに最適な位置につけているかを裏付けています。当社の AI のモメンタムは拡大し続けており、AI の新規純 ACV は予想を上回りました。これにより、年初の 10 億ドルから現在の 17 億ドルへと、年末目標の引き上げを今年 2 回目として実施することができました。また、お客様によるエージェントック AI の活用も急速に拡大しており、本番環境における年初来の利用量は前年同期比で 13 倍以上に達しています。重要なのは、当社が設備投資(CAPEX)を削減し、通期のフリーキャッシュフローマージン目標を 100 ベースポイント引き上げて 36%に設定するなど、資本効率の高いモデルでこの極めて大きな機会を確実に捉えている点です。」

最近のビジネスハイライト

パートナーおよび顧客のモメンタム

- 本日、ServiceNow は、企業が AI による推論から統制されたアクションへとシームレスに移行できるよう支援するため、[OpenAI](#) とのパートナーシップ拡大を発表しました。このパートナーシップの拡大は、Action Fabric によって実現される ChatGPT 向けの新しい ServiceNow プラグインから始まります。両社は、OpenAI のサイバーモデルを活用した Security and Risk ソリューション、AI Workflow Factory における Codex 統合、ならびに ServiceNow のスーパーインテリジェンス・コントロールタワー向けの音声駆動型ガバナンスおよびリスク評価の開発を目指しています。
- 本日、ServiceNow は、[HPE](#) がクラウド & AI 事業におけるカスタマーサポートおよびフィールドサービスの変革を推進するために ServiceNow を採用したことを発表しました。同社は、自動化と AI を活用することで、より迅速かつ効率的でデータ主導の顧客体験を提供します。
- 本日、グローバルなマーケティング変革企業である [Stagwell](#) は、40 か国以上の 70 を超える代理店と 1 万人の従業員において 4 つのサービスデスクを単一の統制されたプラットフォームへと統合するために、ServiceNow AI Platform を選定しました。各代理店は独立性を維持しながらグローバルネットワーク全体で中核業務を統合することができます。
- 10 月、[ServiceNow と Google Cloud](#) は、通信、小売、営業、IT 向けの新しい業界ソリューションを発表しました。ServiceNow Action Fabric のワークフローとスキルを通じて Gemini Enterprise にヘッドレスで統合され、従業員は日常的に使用している AI アシスタントから離れることなく、統制されたアクションを開始・完了できます。
- NVIDIA GTC Berlin において、[ServiceNow](#) は業界初となるエンタープライズ向けパーソナルエージェントおよびポリシー適用を NVIDIA とともに発表し、ソフトウェアからシリコンにまで AI ガバナンスを拡張しました。日常業務を担うパーソナルな常駐型 AI エージェント「ServiceNow Arc」は、ServiceNow Super Intelligence Control

Tower によって統制および保護され、NVIDIA OpenShell によって制御が適用されることで、企業が管理を維持しながら自律的に稼働できるようになります。さらに、NVIDIA OpenShell および [NVIDIA BlueField](#) データ処理ユニット(DPU)の実行レイヤーは、ServiceNow が[先日発表](#)した AI Passport ソリューションを読み取り、Arc を含む AI エージェントにどのようなアクセス権限や実行権限があるかを検証できるようになります。

- 10 月、[ServiceNow と中堅・中小企業向けマネージドサービスプロバイダーである Thrive](#) は、顧客体験を拡張するために ServiceNow の CRM ソリューション「Technology Provider Service Management」および AI エージェントを導入しました。Thrive は現在、問題の 73%を一次受付で解決し、解決までの時間を 63%短縮したことで、14,500 時間以上のエンジニア工数を顧客対応業務へ再配分しました。
- Cprime 傘下の [INRY](#) は、わずか 6 週間で ServiceNow EmployeeWorks を導入して既存のポータルを AI フロントドアへと刷新したことを発表し、現在は主要な導入パートナーとしてクライアントへの同プラットフォームの展開を進めています。INRY は従業員のリクエスト申請にかかる所要時間の中央値を 60%短縮し、現在それらのリクエストを 97%の解決率で完了しています。

イノベーション

- 本日、ServiceNow は、AI、クラウドインフラストラクチャ、セキュリティ、ガバナンスにおけるリーダー企業による新たなエコシステム「[コントロールタワーアライアンス](#)」を発表しました。本アライアンスは ServiceNow と連携し、顧客が信頼できるエンタープライズ AI を大規模かつ安全に導入できるよう支援します。この新プログラムの設立メンバーには、Anthropic、Amazon Web Services (AWS)、Cisco、HiddenLayer、Kong、NVIDIA、Okta、OpenAI、Stripe、WitnessAI、Zenity が含まれます。
- 10 月、ServiceNow は、ファーストパーティおよびサードパーティの AI エージェントの適用範囲をリアルタイムで検証する新しい「[AI Passport](#)」ソリューションを発表しました。新しいスーパーインテリジェンス・コントロールタワーの機能は、ServiceNow の自律的な修復機能およびキルスイッチ機能を基盤としており、単一の統合プラットフォーム上で検出、可視化、制御、測定、コンプライアンスを実現し、エンドツーエンドの AI ガバナンスを推進します。
- また、ServiceNow は「[ServiceNow EmployeeWorks](#)」の機能強化も発表し、従業員がノーコードで AI エージェントを構築できるようにしました。新たなエージェンティック開発環境である「ToolSmith」により、開発者はエンタープライズ向け AI ツールを迅速かつ安全にパイプコーディングできるようになります。
- さらに 10 月、ServiceNow は、ServiceNow AI Platform の外部で動作し、即座に導入可能で、スピードとシンプルさが最も重視されるあらゆる規模のチームや企業向けに構築された、新しい AI ネイティブのサービスデスク「[Flow](#)」を発表しました。チームはチャットチャンネル内でワークフローを自動化でき、軽量で対話型の実行レイヤーを提供します。
- ServiceNow はさらに、企業によるサイバーリスクの防止と修復を支援する 6 つの統合ソリューションスイートを備えた、業界で最も包括的なセキュリティ製品「[Autonomous Security](#)」を発表しました。新しい AI スペシャリストがセキュリティワークフローを自律的に完了させるとともに、Armis および Veza の機能がスーパーインテリジェンス・コントロールタワーに直接統合されます。

グローバルでの展開拡大

- 10月、ドイツのプロサッカー最高峰リーグである**ブンデスリーガ**は、ServiceNow の公式ワークフローパートナーとしての役割に加え、同社を公式 CRM パートナーに指名しました。導入からわずか数週間で、ServiceNow CRM はリーグのファンサービスを 7 つのデジタルチャネルから 1 つへと統合する支援を行い、現在ではファンからの問い合わせの 89% を一次対応で解決し、シーズン開幕以降の対応件数を 50% 以上削減しました。
- ServiceNow と Aramco Digital** は、50 か国以上に及ぶ Aramco の関連会社、子会社、合併事業全体でデジタルワークフローを標準化および統制するための合意を締結し、Aramco Digital がグローバルネットワーク全体でプロセスの分断を解消し、モダナイズを図ることを支援します。
- ServiceNow** は、サンパウロにブラジル初となる専用オフィスを開設し、地域の AI 人材育成を強化するため、SENAI-SP、Porto Digital、Inteli との学術的パートナーシップを深化させました。

評価

- ServiceNow は、**Forrester Wave™: Configure, Price, Quote Solutions, Q4 2026**²においてリーダーおよびカスタマーフェイバリットに選出され、**Forrester Wave: Conversational AI Platforms for Employee Services, Q3 2026**³においてもリーダーとして評価されました。
- また、ServiceNow は **2026 Gartner® Emerging Market Quadrant for AI Agents in Human Resources - Established Vendors**⁴においてマーケットシェイパーに選出されたほか、**2026 Gartner® Magic Quadrant™ for AI Applications in IT Service Management**⁵、**2026 Gartner Magic Quadrant for Business Orchestration and Automation Technologies**⁶、**2026 Gartner Magic Quadrant for AI-Augmented Low-Code Application Platforms**⁷をはじめとする複数の Gartner Magic Quadrant レポートにおいてリーダーに位置付けられました。
- ServiceNow は、従業員の信頼、尊重、満足度、公平性に基づく企業文化が評価され、**Fortune Best Workplaces in Technology** リスト⁸に選定されたほか、**Forbes World's Best Employers** リストにも選出されました。

1. Rule of 57 とは、為替変動の影響を除いたサブスクリプション売上成長率とフリーキャッシュフロー (FCF) マージンを合算したものです。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説明」の項をご参照ください。
2. Forrester Wave™: Configure, Price, Quote Solutions, Q4 2026, Forrester Research, Inc.
3. Forrester Wave: Conversational AI Platforms For Employee Services, Q3 2026, Forrester Research, Inc.

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リ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。

4. Gartner, Inc., Emerging Magic Quadrant for AI Agents in Human Resources, Ranadip Chandra, Eser Rizaoglu, 2026 年 9 月 23 日。
5. Gartner, Inc., Magic Quadrant for AI Applications in IT Service Management, Chris Matchett, Luis Fernandez, Siddharth Shetty, 2026 年 8 月 17 日。

6. Gartner, Inc., Magic Quadrant for Business Orchestration and Automation Technologies, Saikat Ray, Arthur Villa, Sachin Joshi, Adam Briggs, 2026 年 9 月 14 日。
7. Gartner, Inc., Magic Quadrant AI-Augmented Low-Code Application Platforms, Adrian Leow, Kyle Davis, Mukul Saha, Nitish Tyagi, 2026 年 9 月 28 日。

Gartner 免責事項

本書で説明される Gartner のコンテンツ(以下「Gartner コンテンツ」)は、Gartner, Inc.(以下「Gartner」)がシンジケート型のサブスクリプションサービスの一環として発表した調査意見または見解であり、事実を保証するものではありません。Gartner コンテンツは、その初回発行日現在の情報に基づいており(本業績プレスリリースの日付の情報ではありません)、Gartner コンテンツに記載される意見は予告なしに変更される可能性があります。

Gartner は、調査レポートに掲載されたベンダー、製品、またはサービスを推奨するものではなく、また技術ユーザーが最高評価を受けたベンダーや特定の指定を持つベンダーのみを選択することを推奨するものでもありません。Gartner の調査レポートは、Gartner の調査機関の意見で構成されており、事実の表明として解釈すべきではありません。Gartner は、本調査に関するいかなる保証(明示的または黙示的を問わず)も否認し、特に商品性や特定目的への適合性に関する保証を含みません。

8. 出典 : Fortune ©2026 Fortune Media IP Limited. All rights reserved. ライセンスに基づき使用されています。Fortune および Fortune 500 は、Fortune Media IP Limited の登録商標であり、ライセンスに基づき使用されています。Fortune および Fortune Media IP Limited は、ServiceNow と提携・関係しておらず、その製品またはサービスを支持するものでもありません。

2026 年度第 3 四半期 GAAP および Non-GAAP 業績

以下の表は 2026 年度第 3 四半期の業績を要約したものです。

	2026 年度第 3 四半期 GAAP 業績		2026 年度第 3 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	\$3,988	21%	\$3,990	20.5%
プロフェッショナルサービスおよびその他の売上	\$118	10%	\$117	9%
総売上	\$4,106	20.5%	\$4,107	20%
	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	\$13.65	20.5%	\$13.72	21%
RPO	\$29.7	22%	\$29.8	22.5%

	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	\$2,934	73.5%	\$3,198	80%
プロフェッショナルサービスおよびその他の損失	(\$39)	(32.5%)	(\$23)	(20%)
総粗利益	\$2,895	70.5%	\$3,175	77.5%
営業利益	\$385	9.5%	\$1,338	32.5%
営業活動による純キャッシュフロー	\$839	20.5%		
フリーキャッシュフロー			\$822	20%

	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 たり利益 (ドル) ⁽³⁾
純利益	\$277	\$0.27 / \$0.27	\$1,039	\$1.00 / \$1.00

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売上および総売上は、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。

以下の表は 2026 年度第 4 四半期のガイダンスを要約したものです。

	2026 年度第 4 四半期 GAAP ガイダンス	2026 年度第 4 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	\$4,245 - \$4,255	22.5%-23%	21.5%
cRPO		18.5%	18.5%
			利益率(%) ⁽³⁾
営業利益			32%
		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		1.05	

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 9 月の 30 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	\$15,780 - \$15,790	22.5%	21%
			利益率(%) ⁽³⁾
サブスクリプション粗利益			81%

営業利益	31.5%
フリーキャッシュフロー	36%

**株式数
(10 億株)**

希薄化後 1 株当たり純利益の算出に	1.04
使用される加重平均株式数	

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 9 月の 30 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>

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 4 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 11 月 12 日(木)午前 7 時 00 分(米国太平洋標準時間)より、シニアバイスプレジデント兼ゼネラルマネージャーであるジョシュ・カーン(Josh Kahn)が、BMO Technology and Innovation Leaders Conference のファイヤーサイドチャットに登壇
- 2026 年 11 月 17 日(火)午前 5 時 40 分(米国太平洋夏時間)より、シニアバイスプレジデント兼ゼネラルマネージャーであるジョシュ・カーン(Josh Kahn)が、RBC Global TIMT Conference のファイヤーサイドチャットに登壇
- 2026 年 12 月 8 日(火)午後 12 時 45 分(米国太平洋夏時間)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、Wells Fargo TMT Summit のファイヤーサイドチャットに登壇
- 2026 年 12 月 9 日(水)午前 11 時 40 分(米国太平洋夏時間)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、「Barclays Global Technology Conference」の基調講演に登壇

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 3 四半期の主要通貨における平均為替レートは、1USD = 0.86 ユーロ、1USD = 0.74 英ポンド (GBP)であり、2026 年第 3 四半期の平均為替レートは、1USD = 0.87 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 3 四半期の主要通貨における期末為替レートは、1USD = 0.85 ユーロ、1USD = 0.74 英ポンド (GBP)であり、2026 年第 3 四半期の期末為替レートは、1USD = 0.88 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)、税効果および税務調整額、ならびに繰延税金資産に係る評価性引当金の取崩しによる法人税上のベネフィットが含まれます。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

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。当社の 2026 年度における「Rule of 57」ガイダンスおよび「Rule of 60+」の長期目標は、為替変動の影響を除いたサブスクリプション売上成長率とフリーキャッシュフローマージンを組み合わせた指標です。為替変動の影響を除いたサブスクリプション売上は、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て調整されています。なお、当社が特定の調整項目の発生時期および金額を合理的な労力で予測することができず、かかる項目が重要となる可能性があるため、将来見通しに関する長期的なフリーキャッシュフローマージンと最も比較可能な GAAP 財務指標との調整は提供していません。

将来見通しに関する記述の使用

本リリースには『将来見通しに関する記述』が含まれています。これには、『業績見通し』セクションに記載された内容を含む当社の業績見通しのほか、資本およびコンピュータ(計算資源)の制約、ならびに、発表済みのパートナーシップ及び買収により期待される効果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。

以上

ServiceNow について

ServiceNow(NYSE: NOW)は、ビジネス変革を支える“スーパーインテリジェンス・コントロールタワー”です。ServiceNow AI Platform は、あらゆる AI、クラウド、モデル、データソースと連携し、企業全体の業務を統合的に管理・統制し、安全性を確保します。インテリジェントなコントロールタワーとして、ServiceNow は、お客様がビジネスのあらゆる領域で確信を持って AI を拡張できるよう、企業固有のコンテキストとコントロールを提供します。年間 1,000 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、大規模かつ測定可能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。