

抄訳版プレスリリース

報道関係者各位

※本資料は、2026年5月5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。

2026年5月7日

ServiceNow, Inc.

ServiceNow、ガバナンスの効いた自律型ワークのためのプラットフォームにより、 エンタープライズ AI の混乱を制御へと変革

- AI エージェントが組織を再形成する中、ServiceNow は、自律型ワークを大規模に感知、決定、実行、および保護するための統合プラットフォームを提供
- ServiceNow Otto により、組織のすべての従業員が、あらゆるシステム、あらゆる働き方、あらゆる場所において、意図を成果へと変えることが可能に
- Booking.com、Honeywell、NHL、PayPal、Ulta、およびその他の企業が、ServiceNow AI Platform で AI の成果を達成

ビジネス変革のための“AI コントロールタワー”である ServiceNow(NYSE: NOW)は本日、ServiceNow の年次カスタマー・パートナーイベントである「[Knowledge 2026](#)」においてあらゆるワークフロー、システム、部門にわたって AI に対する壮大な構想を実行へと変え、組織が AI の混乱から抜け出すための道筋を提示しました。今回のアップデートは、[AI Control Tower](#)、[Autonomous Workforce](#)、データインテリジェンス、および[セキュリティ機能](#)に及び、データから意思決定、実行、そして信頼に至るまで、AI のバリューチェーン全体を網羅する単一のプラットフォームを提供します。

また、ServiceNow は新しいエンタープライズ AI エクスペリエンスである「[ServiceNow Otto](#)」を発表しました。ServiceNow Otto は、対話型 AI、自律型ワークフロー、およびエンタープライズ検索を単一のエクスペリエンスに統合します。これにより、あらゆるシステム、デスクトップ、ワークフローにわたって業務をエンドツーエンドで完結させ、プラットフォームの機能を従業員やチームに直接提供します。

AI 機能に数十億ドルもの投資を行っている組織の大多数は、その投資を測定可能なビジネス成果に結びつけることができていません。平均的な組織は数百ものアプリケーションを運用しており、その各々に独自の AI 層が後付けされています。エージェントはガバナンスなしに導入され、インテリジェンスは実行から切り離されています。ServiceNow は本日、企業のあらゆるデータ、デバイス、アイデンティティをリアルタイムで「感知」し、完全なビジネスコンテキストに基づいて適切なアクションを「決定」し、AI スペシャリストとワークフローを通じて自律的に「実行」し、監査に耐えうるガバナンスですべてのステップを「保護」する AI プラットフォームを発表しました。

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。

「Knowledge 2026 は、イノベーションの次なるフロンティアを世界に示す場所です。AI が思考し、ワークフローが実行する—それが Autonomous Platform です。ServiceNow はプラットフォームのプラットフォームから、AI エージェントのエージェントへと進化する瞬間を迎えています。あらゆるモデル、あらゆるクラウド、あらゆるデータソースを接続し、企業全体を感知し、適

切なアクションを決定し、あらゆるワークフローやアプリケーションにわたって行動し、すべてのステップを保護できる唯一のプラットフォームを構築しました。私たちは、ビジネスのルールとレールなのです。」

ServiceNow は 5 月 4 日、年次の「Financial Analyst Day」を開催しました。そこでは、マクダーモットとプレジデント兼 CFO のジーナ・マスタントウオーノ(Gina Mastantuono)が、製品および go-to-market(市場への拡大と深化)のリーダーらと共に、同社の AI ネイティブプラットフォームと Autonomous Workforce が長期的な財務軌跡をどのように牽引しているかを概説しました。2030 年までに、ServiceNow はサブスクリプション収益で 300 億ドル超を目標とし、ServiceNow AI が同社の年間契約額(ACV)の 30%超を占めることを見込んでいます。以下の製品発表は、この長期ビジョンの中心にあるプラットフォーム機能を反映しています。詳細は <https://investors.servicenow.com> でご覧いただけます。

感知: あらゆるデータソース、デバイス、アイデンティティにわたる可視性とコンテキスト

ServiceNow は、一貫性のない方法でカタログ化され、エージェントではなく人間向けに設計された、数十もの断片化されたシステムによって生じる問題に対処しています。これは、プラットフォームを離れることなく、データの検出、ガバナンス、および自律的なアクションを接続することで実現されます。Amazon Web Services(AWS)、Anthropic、Google Cloud、Microsoft Azure、その他のモデルプロバイダーといったリーダー企業のあらゆる AI システム、エージェント、アイデンティティ、および接続された資産にわたるリアルタイムの可視性により、顧客がエンタープライズ対応の AI エージェントを制御された方法で展開するための基盤を確保します。

ServiceNow の Data Catalog は、自動化された発見、リネージ(系統)追跡、および共有ビジネス用語集を通じて、組織のデータ資産全体に対するエンドツーエンドの可視性を提供します。その結果、データがどこに存在していても、データ資産全体を統制された単一のレビューを得ることが可能になります。さらに、データ資産は継続的に監視され、品質違反を自動的にフラグ立てし、セキュリティおよびプライバシーポリシーをリアルタイムで適用します。これにより、AI ワークフローに供給されるデータは、手作業を行うことなく常に定義された標準を満たすようになります。

決定: コンテキストに基づいた組織の意思決定

AI のあらゆる決定は、その背景にあるコンテキストの質に左右されます。モデルが、自らが実行を支援すべきビジネスについて十分に把握していない場合、エンタープライズ AI は失敗に終わってしまいます。

[Context Engine](#) をはじめとする ServiceNow の新しいデータインテリジェンス機能は、ServiceNow AI Platform に対し、誰が何を所有しているか、何と何がつながっているか、どのアクションにどのポリシーが適用されるか、そしてその瞬間におけるビジネスの実際の運用状態はどのようなものかといった、組織に対して継続的かつリアルタイムな視点を提供します。

これらの機能は、人間やエージェントが行うあらゆる意思決定によってインテリジェンスを蓄積していきます。ServiceNow を通じて年間で実行される 1,000 億件のワークフローと 7 兆件以上のトランザクションから学習することで、ServiceNow AI Platform は AI のアクションごとに、ビジネスがどのように機能するかについてより賢くなっていきます。ServiceNow は、組織の仕組みに関する一般的なモデルではなく、組織固有の運用の実態に AI を根付かせることができる独自のポジションにいます。

実行: 実務を遂行する AI スペシャリスト

AI の時代は、実行と自律型ワークの時代へと移行しつつあります。何が真実かを知り、適切なアクションを決定しても、まだ完了していないステップが 1 つ残っています。それは、業務を完遂することです。

[ServiceNow Autonomous Workforce](#) は、独立したタスクを処理するエージェントの段階から、定義された役割、組織の権限、および組み込まれたガバナンスを備え、エンドツーエンドで業務を遂行する段階へと AI を引き上げます。本日発表した ServiceNow の最新の AI スペシャリストは、CRM、従業員エクスペリエンス、IT 運用、そしてセキュリティとリスクの領域にわたって機能します。

たとえば、ServiceNow 社内では、Autonomous Workforce がすでに従業員の IT 関連の問い合わせの 90% 以上を処理しています。「Level 1 Service Desk AI Specialist」は、割り当てられた IT ケースを、人間が対応する場合よりも 99% 速く解決します。また、ServiceNow Autonomous CRM は毎月 1 億件を超える顧客ケースを解決し、1,600 万件以上の注文を調整し、700 万件以上の見積もりを設定することで、営業資格審査・見積もりから注文処理・請求書対応・サービス・更新に至る顧客ライフサイクル全体にわたり、より迅速かつ正確なサービスを提供しています。

本日、ServiceNow はまた、ServiceNow AI Platform とその完全な「System of Action」を、ServiceNow 上で構築されたものか、Claude、Copilot、あるいは顧客独自の自作エージェントであるかを問わず、あらゆる AI エージェントに開放しました。「[ServiceNow Action Fabric](#)」により、顧客は ServiceNow が一般提供を開始した「Model Context Protocol (MCP) Server」を通じて、UI を介さない形で、安全かつ統制された組織としてのアクションを実行できるようになります。

保護: あらゆるサイバーセットの検出、あらゆるアイデンティティの統制、あらゆるリスクの解消

ServiceNow の拡張された「[AI Control Tower](#)」は、エンタープライズ AI における検出、監視、ガバナンス、保護を実現するためのエンドツーエンドのソリューションを提供します。これにより、AI がどのように機能しているか、どこで価値を生み出しているか、そしてどこでハルシネーションを起こしているかを把握できます。現在 AI Control Tower には、30 以上のエンタープライズインテグレーションにわたる検出機能、エージェントの行動に対するリアルタイムのオブザーバビリティ(可観測性)、自動化されたリスクおよびコンプライアンス制御、ハイパースケーラー環境や AI モデルにまで拡張されたアイデンティティガバナンス、そして AI 支出を顧客が管理できるようにする財務ダッシュボードが含まれています。

ServiceNow のプレジデント 兼 最高製品責任者(CPO) 兼 最高執行責任者(COO)であるアミット・ザヴェリー(Amit Zavery)は、次のように述べています。「1 年前、AI Control Tower は組織における AI に可視性を提供しました。今日、それはあらゆるクラウドとエンタープライズシステムにわたる、すべてのエージェント、モデル、データセット、資産、およびアイデンティティにおいて、AI のライフサイクル全体を統制します。これは、組織が自信を持って AI を拡張するために必要なインフラストラクチャであり、それを提供できるワークフロー、コンテキスト、およびエンタープライズの深みを備えているのは ServiceNow だけです」

コントロールだけでなく、企業には攻撃対象領域全体を把握、統制、修復、および対応し、あらゆるアイデンティティと資産、ならびにそれぞれの許可とポリシーを可視化できるプラットフォームが必要です。

ServiceNow は、資産の可視化、アイデンティティガバナンス、リスク管理、および修復を組み合わせたエンドツーエンドのセキュリティスタックを提供し、事後対応的なセキュリティから自律的でエージェント型のサイバー防御へと移行させます。Armris は、資産の可視性とサイバーリスクのギャップを埋め、接続されたあらゆる資産にわたるサイバーリスクをリアルタイムで把握、保護、管理する包括的な AI 搭載ソリューションを提供します。Veza は、AI ネイティブなアイデンティティインテリジェンスをプラットフォームにもたらし、人間、機械、および AI エージェントのアイデンティティ全体にわたる許可を同時にマッピングします。これにより、誰が、何が、あらゆるデジタルおよび接続されたリソースに対してアクセス権を持っているかを、企業が継続的に可視化できるようにします。

ServiceNow のセキュリティおよびリスク担当 SVP 兼 GM であるジョン・アイジエン(John Aisien)は、次のように述べています。「ServiceNow は、完全なセキュリティの全体像を提供します。これまでのエンタープライズソフトウェアベンダーが成し遂げられなかった、システム内のすべての人間とエージェントに対するアイデンティティと詳細な権限の可視化、そしてコードから物理資産に至るまで、接続されたあらゆる企業資産の完全なビューが、すべて ServiceNow AI Control Tower 内で機能します。ServiceNow は、自律型 AI をリスクから競争上の優位性へと変えるセキュリティ、リスク管理、およびガバナンスを提供します。」

完全な AI バリューチェーンの実現

すべての組織が、インテリジェンスにアクセスできる時代になりました。今、あらゆるビジネスに求められているのは、ビジネスが運営されるワークフローの中で、安全かつ大規模に AI を実務に投入できる、信頼されたエンタープライズプラットフォームです。ServiceNow は、「データから意思決定へ」、「意思決定から実行へ」、そして「実行から信頼へ」という、完全なシステムを提供します。

Booking.com、Honeywell、NHL、PayPal、Ulta: ServiceNow による AI の成果

Honeywell

「Honeywell では、産業、プロセス、建築の各セクターにおける重要な課題を解決することで世界を繋いでいます。そのミッションクリティカルな業務には、迅速に価値を提供する AI が求められます。ServiceNow と Moveworks により、AI アシスタント「Red」はサービスデスクの問い合わせの大部分を解消し、従業員と IT 組織の時間を節約しました。エンタープライズ規模で AI 活用の従業員組織を運用することで、新たな効率化を実現し、ビジネス変革を加速しています。」

National Hockey League (NHL)

「NHL では、ファンにすばらしい体験を提供し続けるために、常によりスマートに働くことを目標としてきました。ServiceNow AI Platform は、AI を自信を持ってスケールするために必要な AI コントロールタワーを提供し、32 クラブとシーズン 1,300 試合以上にわたる断片化したオペレーションを、連携した知的ワークフローへと変革します。すでに実際の生産性向上を実感していますが、AI が私たちにもたらしうる可能性のほんの一部にすぎません。」

PayPal

「これは単なるデータベースの移行ではありませんでした。自信を持ってパフォーマンス重視の拡張を実現し、ビジネスパートナーからの信頼と投資を取り戻すための基盤となる取り組みでした。年間 1 兆ドルを超える決済量を扱う企業として、ServiceNow AI Platform はビジネスそのものと同様に高速かつ堅牢でなければなりません。現在、Case Management、Cloud Discovery、SecOps、そして Now Assist をかつて想像していた規模で稼働しています。データバ

ータスクは 2 倍高速化し、最も長時間かかっていた処理は 5 倍速くなりました。ServiceNow は私たちのエンタープライズ AI およびオートメーション戦略の重要な柱となっています。」

その他のリソース

ServiceNow は、顧客、パートナー、そしてより広範なテクノロジーエコシステムのために、AI を実務に投入しています。

- ServiceNow、[AI Control Tower](#) を拡張：組織内のあらゆるシステムに導入された AI の検出、監視、ガバナンス、保護、測定を可能に
- ServiceNow、CRM・従業員サービスチーム・IT 運用・セキュリティとリスク向けの [新たな AI スペシャリスト](#) を発表。エンタープライズ規模でガバナンスの効いた AI 主導の実行を拡張
- [ServiceNow Action Fabric](#)、ServiceNow のフルのシステムオブアクションをあらゆる AI エージェントにヘッドレスで開放
- [Autonomous Security & Risk](#) により、ServiceNow はエンタープライズ AI における最も包括的なセキュリティ・リスク・コンプライアンスプラットフォームを提供
- [ServiceNow Otto](#)、エンタープライズ向けの統一されたガバナンスの効いた AI エクスペリエンスを実現
- 新たな [CRM Case Management AI スペシャリスト](#) が、ケースのフルライフサイクルにわたりトリアージ・解決・エスカレーションを実行
- 新たな [自律型 HR 機能](#) により、HR ビジネスパートナー (HRBP)、マネージャー、および従業員が AI 活用の人材インテリジェンスと自動化を活用し、戦略的かつ人中心の業務に充てる時間を取り戻すことが可能
- [ServiceNow University](#)、リアルタイムコーチングとシミュレーションでキャリア成長を促進。グローバル学習者数は約 200 万人に到達
- [ServiceNow と FedEx](#)、ワークフローの自動化・オーケストレーションにより、サプライチェーンの可視性・例外管理・顧客体験を向上
- [ServiceNow と NVIDIA](#)、新たなエンタープライズ AI デスクトップエージェント「Arc」を含むエンタープライズスタック全体でエージェントック AI をガバナンス可能に
- ServiceNow、AI Control Tower のガバナンスを [Microsoft Agent 365 エコシステム全体に拡張](#) し、AI エージェントの無秩序な拡散を制御
- ServiceNow と [Lenovo](#)、AI ネイティブのワークフロー自動化とデバイスインテリジェンスを組み合わせ、デバイスライフサイクル全体のワークフローをエンドツーエンドで自動化し、IT サポートコストを 30% 削減

以上

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 850 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。

将来見通しに関する記述の使用

本プレスリリースには、ServiceNow およびその AI プラットフォームとイノベーションに関する期待、信念、計画、意図について「将来見通しに関する記述」が含まれています。これには、将来の製品の機能および提供内容、ServiceNow にもたらされると期待される利益に関する記述が含まれます。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、実際の結果がこれらの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。このような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、当社の実際の業績は、当社が行った将来見通しに関する記述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。当社は、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。実際の業績が大きく異なる要因には、(i)製品機能および提供内容の実行における遅延や予期せぬ困難および費用、(ii)AI に関連する規制環境の変化、(iii)製品機能および提供への投資が売上によって正当化されるかどうかの不確実性が含まれます。ServiceNow の財務およびその他の業績に影響を与える可能性のある要因に関する詳細は、ServiceNow が米国証券取引委員会(SEC)に随時提出する書類に含まれています。

© 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。

一般のお問い合わせ先

ServiceNow Japan 合同会社

Tel: 03-4572-9200(代表)

お問い合わせフォーム: <https://www.servicenow.com/jp/contact-us.html>

報道関係者からのお問い合わせ先

ServiceNow Japan 合同会社 広報 白井

E-mail: makoto.shirai@servicenow.com

ServiceNow Japan 合同会社 PR 代理店 共同ピーアール株式会社

担当/Tel: 児玉 (070-4303-7256)、田村 (070-4303-7254)、趙 (ちよう、090-5553-4927)

E-mail: servicenow-pr@kyodo-pr.co.jp