

2017年6月1日

## ServiceNow、Intelligent Automation Engine™を発表

### *Intelligent Automation Engine* により日常業務に機械学習を活用

ServiceNow Japan 株式会社（本社：東京都港区、社長：村瀬 将思 以下、ServiceNow）は本日、IT に関するさまざまな課題の解決に向けて、機械学習の活用を可能にする [Intelligent Automation Engine](#) を発表しました。このエンジンは、企業内で発生するさまざまな障害を事前に防止するだけでなく、インシデントの分類やルーティングの自動化、IT に求められるパフォーマンスのベンチマーキング（評価）、さらに将来のパフォーマンス予測が可能になります。また、ServiceNow が提供するカスタマーサービス、セキュリティ、人事などのサービスに機械学習を活用することも可能になります。

現在、多くの企業がイノベーションや企業革新の推進に取り組んでいますが、従来のツール、プロセス、業務フローがその障壁となっています。そして、パスワードの再設定や新入社員の入社手続きなど、部門間を何度も往復する日常業務も大きな負荷となっています。ServiceNow が実施した調査では、[企業の 86%](#)が、2020 年までにこのような作業を効率化するために高度な自動化が必要になると考えています。人工知能や機械学習はこれらの煩雑な業務を解消する解決策になりますが、現時点ではまだその用途を模索している単なる流行語にすぎません。

ServiceNow の Intelligent Automation Engine は、障害の防止、タスクの分類やルーティングの自動化、標準的なパフォーマンスのベンチマーキング（評価）や将来のパフォーマンス予測という、現在 IT 部門が直面している 4 つの重要な課題に対応します。ServiceNow では、その時点における状況や状態に基づく膨大な量の作業データ、研究開発への大規模な投資、そして業界をリードするデータサイエンティストのチームを組み合わせることで、このエンジンを開発し、それらの課題を解決します。

ServiceNow の最高戦略責任者（CSO）であるデーブ・ライト（Dave Wright）は、次のように述べています。「インテリジェントオートメーションは、職場の生産性を新時代へと導きます。この画期的な技術により、当社の提供するプラットフォーム全体にインテリジェンスを組み込むことが可能になりました。顧客は、自社独自のデータを ServiceNow 上でカスタマイズすることで、ビジネスのスピードと経済性を飛躍的に向上させることができます」

本日発表された機能の詳細は以下の通りです。

障害を防止する異常検知機能 – サービスの障害や停止を予測および予防できる異常検出機能をさらに強化しました。この機能に使用されるアルゴリズムは、障害に至る可能性のあるパターンや異常値を識別します。新しい動的なしきい値測定を組み合わせ、システムが正常な動作範囲を学習することで、将来のエラーまたは誤動作に至る可能性のある異常値を検出します。まず **Operational Intelligence for IT** の機能として提供されるこの異常検知機能は、障害を引き起こした過去の事象と関連付け、同様の事象が再度検知された場合、将来の問題を未然に防ぐワークフローを自動的に実行します。

タスクの分類およびルーティングを可能にするインテリジェンス機能 – 顧客固有のデータに対応する機械学習アルゴリズムで、**ServiceNow** が買収した **DxContinuum** の技術をベースに開発されました。**Intelligent Automation Engine** は、過去のパターンを学習することで、リスクの評価、所有者の割り当て、タスクの分類といった将来の結果を予測することができます。**IT Service Management** の機能として提供されるこの予測機能は、リクエストの分類およびルーティングを高い精度で行います。学習モデルによりアクションの有無により発生しうるリスクを計算し、リクエストの分類、タスクの適切なチームへの割り当てを行います。この機能により、IT サービスの提供に新たなレベルの迅速性と効率性をもたらし、今後さらなる増加が見込まれるインターネット接続デバイスからのリクエストの急増にも対応できる基盤を提供します。

相対的なパフォーマンス評価を実現するベンチマーク機能 – ベンチマーク機能において、顧客は自社のサービス効率を測定し、同じ規模の組織や同じ業界の企業などと比較することができるようになりました。これまで、組織ごと、または産業ごとに設定された標準的なパフォーマンスを相互に比較することは、不可能ではないものの困難なものでした。企業はこの機能を利用することで、自社の目標に対する状況を測定できるだけでなく、自社のパフォーマンスを同水準の組織と比較することもできるようになります。

改善に向けたパフォーマンス予測機能 – **Intelligent Automation Engine** の新しいアルゴリズムにより、リアルタイムの **Performance Analytics** アプリケーションがさらに強化されました。この機能を利用することで、パフォーマンス目標の達成時期をさらに正確に判断できるようになります。**Performance Analytics** は、顧客が設定したパフォーマンス目標やデータプロファイルに基づき、最適なアルゴリズムを使用し、目標を達成できる時期を予測します。

**Intelligent Automation Engine** は、クラウド上で稼働する IT、セキュリティ、人事、カスタマーサービス、そしてあらゆる部門向けのカスタムアプリケーションにより作業の迅速化および自動化を支援する **Now Platform™** の一部として提供されます。プラットフォームが進化するにつれ、あらゆる部門やアプリケーションがこのプラットフォームのメリットを享受できるように

なります。日常的なプロセスと複雑なプロセスの両方を自動化し、その結果を予測することで、あらゆる組織がコストを大幅に削減し、課題解決までの時間短縮し、従業員、パートナー企業、顧客に対してコンシューマライズドされたユーザーエクスペリエンスを提供することが出来るようになります

顧客がリードするインテリジェントオートメーション

**ServiceNow** の顧客は機械学習を最大限活用できるようになります。

**Intelligent Automation Engine** の活用方法は企業内外に関らず、多くの分野で適用できるため、その可能性は無限大です。**ServiceNow** は各顧客とそれぞれのクラウドインスタンスに最適化された、真の成果をもたらすインテリジェントオートメーションを提供しています。再保険業界大手の **Swiss Re** 社は、人事、物流、IT、法務、その他の業務にエンドツーエンドの機能を提供するため、同社の **ContactOne** サービスに **ServiceNow** を使用しています。同社は、サービスにインテリジェントオートメーションを追加することで、顧客エクスペリエンスの向上を実現しています。

**Swiss Re** の IT 部門ディレクターであるアッシュ・アガーウォール (Ashish Agarwal) 氏は、次のように述べています。「仕事のスピードや変化が加速するにつれ、当社のデジタル IT 戦略も加速しています。インテリジェントオートメーションは、高い顧客満足度の実現だけでなく、エンドツーエンドの生産性向上という当社の変革においても不可欠なものです」

### **ServiceNow** について

企業にこれまで以上に迅速な対応が求められる中、プロセスの欠如やレガシーツールが障壁になっています。毎日何千件という顧客リクエスト、IT インシデント、人事に関するタスクが、人、システム、部門のそれぞれの間を独自のルールでやり取りされています。これらのやり取りは、体系化、記録、改善もされないまま何年間も同じフローを繰り返しています。**ServiceNow**<sup>®</sup> **System of Action**<sup>™</sup>を使用することで、このような構造化されていない過去の作業パターンを、インテリジェントな将来のワークフローに置き換えることができます。すべての従業員、顧客、マシンが単一のクラウドプラットフォーム上でリクエストを行うことができます。これらのリクエストに対応する各部門は、タスクの割り当てや優先順位付け、共同作業、根本的な問題への対処、リアルタイムの状況把握など、迅速な対応が可能になります。従業員は活気に溢れ、サービスレベルが向上し、そして革新的な経済性を実現します。**ServiceNow** が推進する **Work at Lightspeed**<sup>™</sup>に関する詳細は、[www.servicenow.com/jp](http://www.servicenow.com/jp) をご覧ください。

###

**ServiceNow**、**ServiceNow** のロゴ、その他の **ServiceNow** のマークは、**ServiceNow, Inc.** の米国

およびその他の国における商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

本件に関する報道関係者からのお問い合わせ

**ServiceNow Japan 株式会社** マーケティング本部

今村 康弘 (yasuhiro.imamura@servicenow.com)

TEL: 03-4572-9246

**ServiceNow 広報担当** PR 代理店 ウェーバー・シャンドウィック 大城/木下

Tel : 03-5427-7384 (大城) / 7328 (木下)

E-mail : servicenow-jppr@webershandwick.com