IT資格道場

ServiceNow CSA 学習用テキスト

予備知識ゼロから合格ラインへ —— 読んで理解する1冊目

無料サンプル(第1章まで)

ServiceNow 公式 CSA 試験仕様書(Blueprint・2026 年 1 月更新)準拠
2026年11月版

SAMPLE

© IT資格道場｜無料サンプル｜転載・再配布・AI学習利用禁止

ご利用にあたって

- このテキストは「IT資格道場」(www.shikaku-doujou.com)の購入者限定テキストのうち、学習用テキストの第1章までを収録した**無料サンプル**です。どなたでもご覧いただけます。
- 無料サンプルも著作物です。転載・改変しての再配布・二次販売はできません。
- AI モデルの学習データとしてのご利用(学習目的の入力・データセット化を含む)はできません。
- 製品版(学習用テキスト・頻出度別ノート・暗記用ノートの3点)は、ご購入者を識別できる透かし入りのPDFとして提供されます。
- 本PDFはスマートフォン・タブレットでの閲覧に合わせたA5版面・文字サイズで組版しています。

SAMPLE

目次

第1章 Platform Overview and Navigation [1.1/1.2/1.3/1.4]

- ServiceNow Platform overview [1.1]
- Platform capabilities and services [1.2]
- The ServiceNow Instance [1.3]
- Next Experience Unified Navigation [1.4]

サンプルはここまでです

SAMPLE

このテキストは、3 冊のうちの 1 冊目（学習用）です。3 冊の内訳は、学習用テキスト、頻出度別ノート、暗記用ノート。使い方は、購入後のダウンロード欄の案内を参照してください。

骨組みの元は、ServiceNow 公開の CSA 試験の Blueprint（試験範囲の一覧）。範囲は試験範囲と同じで、章は 6 つの分野、節は 30 のサブトピックに対応します。節見出し末尾の `[1.1]` や `[5.2]` が、そのサブトピックの番号。製品の画面と設定の説明は、ServiceNow 製品文書の Australia リリース版を正にしました。

Blueprint の項目の多くは「管理者として、〜を判断する」という書き方。問題も、「利用者の要望を読み、システム管理者が何を設定するか」を選ぶ形が中心です。そのため各章の冒頭に、章をつなぐ軸を置いた。

SAMPLE

第1章 Platform Overview and Navigation [1.1/1.2/1.3/1.4]

ServiceNow Platform overview [1.1]

ServiceNow AI Platform の役割とワークフローの製品群

ServiceNow AI Platform は、IT、従業員、顧客の仕事の流れ（ワークフロー）を、1 つの土台の上で動かすクラウドのプラットフォームです。IT サービス管理（ITSM）の製品は、要求・インシデント・問題・変更を扱います[1]。製品が変わっても、土台が同じなので画面の操作と設定の仕組みは同じです。

土台が共通であることは、データの持ち方にも表れます。インシデントや問題の表は、Task 表（task）を拡張した子の表です[2]。子の表は Task 表の標準の項目をそのまま使います。承認や割り当てなどの機能が、製品をまたいで同じ形で動くのはそのためです。CMDB も、土台の上のすべての製品が共通のモデルで使います[3]。

プラットフォームの機能は、次の 5 つのまとまりで案内されています[3]。

- CMDB の管理: 資産・サービスとその関係を CMDB で追い、基盤を管理する
- インスタンスのデータ ソースの管理: データの取得・保管・共有・標準化・監視
- コンテンツの管理: 文書とナレッジ ベースの管理で、必要な情報をすぐ届ける
- サービスの管理: セルフサービスとサービス カタログ等のサービスのアプリ

SAMPLE

- 人と仕事の管理: 担当者・割り当て・タスクを 1 か所で扱う

利用者に合わせた画面も、土台の機能です。Next Experience UI は、役割に合った入口のページ（ランディング ページ）を持つ Web の画面です[4]。ワークスペースは、処理者向けです。文脈と AI の提案を 1 画面にまとめて、解決を速めます。利用者の支援には、ナレッジ記事、オンボーディング、ガイド付きツアー、製品の中のヘルプがあります。

Next Experience には、使えない機能があります[5]。Live Feed と JavaScript のコンソールのログは使えません。従来のホームページは、作れず直せません。既存のホームページは、アップグレード後も URL を直接開けば見られます。代わりに、レスポンシブなダッシュボードと Analytics Overview のダッシュボードを使います。Connect Chat は使えません。Australia リリースからは、チャットの一部の機能を Sidebar が担います。Connect Support も使えません。自動の割り当てには、Advanced Work Assignment（AWA）と Agent Chat を使います。Automated Test Framework（ATF）は、UI Builder のページ、構成可能なワークスペース、ランディング ページを試験できません。

製品ごとの詳しい設定は、この資格の範囲を超えます。ここでは、製品がプラットフォームの共通の機能の上に載っている、という見方があれば足ります。

利用者の種類と、各自がふだん使う画面

利用者は、要求者、処理者、管理者の 3 種類で考えます。

種類	仕事	ふだん使う画面
要求者	要求を出し、ナレッジを読み、自分の記録を見る	Self-Service アプリ・Service Portal・Employee Center

SAMPLE

種類	仕事	ふだん使う画面
処理者	割り当てられたタスクを処理し、解決する	Next Experience のモジュールとワークスペース
管理者	画面・権限・データ・連携を設定する	Admin メニューと、All メニューの管理系のモジュール

Self-Service アプリは、要求者向けの簡単な入口です。既定で、ホームページの表示・サービス カタログ、ナレッジ記事、インシデント、アンケートに入れます[6]。ブループリントの例題には、Change、Incident、Facilities、Self Service のうち、すべての利用者が使えるアプリを選ぶ問があります。答えは Self Service です[7]。

処理者向けの機能は、ロールで絞ります。ACL の例には、itil ロールを持つ利用者だけがインシデントを更新できる、という設定があります[8]。Unified Navigation の Admin メニューは、管理者向けの項目の入口です[9]。見える項目は、利用者の権限と管理者の調整で決まります。

Platform capabilities and services [1.2]

プラットフォームの共通の機能とアプリが共有する仕組み

共通の機能は、どの製品でも同じ部品として使えます。

機能	役割	覚える所
タスク	割り当て・SLA・放置の見張りを子の表へ提供	Task 表（task）
承認	手動か、ルールによる自動で承認を作る	task の表にも task 以外の表にも使える

SAMPLE

機能	役割	覚える所
通知	記録の変化を知らせる	メール・SMS・プッシュ・メッセージ アプリ
SLA	タスクの所要時間を測る	期限までの時間を見張る
レポートと分析	ダッシュボード・レポート・Performance Analytics	1 つのプラットフォームに集約
検索	複数の表をまとめて探す	グローバル検索

Task 表は、承認の管理、割り当てルール、SLA を提供します[2]。放置の見張り（Inactivity Monitor）、Workflow Studio による自動化、親子関係、タイム カードも提供します。タスクは Task 表に直接は作りません。子の表（インシデントなど）に作ります。Task 表の一覧は、ナビゲーションの絞り込みに task.list と入れて開きます。一覧で New を選ぶと Task Interceptor が開き、作る先の子の表を選びます[10]。Task 表の項目を足したり消したりすると、すべての子の表に効きます。Planned Task プラグインは、期間と工数を測る項目を足した表（planned_task）を、Task 表の拡張として加えます。

通知は、記録の変化をメール、SMS のテキスト メッセージ、プッシュ通知、メッセージ アプリで知らせます[11]。メールには、記録から直接送るメール クライアントがあります。受信メールでインシデントを作る設定もあります。受け取る通知は、利用者が通知の設定で選べます。

分析は、ダッシュボードとレポートと Performance Analytics のウィジェットを 1 つのプラットフォームにそろえます。統合された分析のプロパティ com.glide.par.unified_analytics.enabled は、Australia リリースの新しいインスタンスと、アップグレードしたインスタンスで既定で有効です[12]。

SAMPLE

Core UI のダッシュボードは、Report Designer などの従来の道具で作った物です。場所は Platform Analytics > Library > Dashboards です。Platform Analytics のダッシュボードは、UI Builder かインラインのダッシュボード エディターで作ります。タブ付きにでき、タブの上のフィルターが全タブに効きます。

グローバル検索は、1 つの検索欄から複数の表を探します[13]。Next Experience では、Unified Navigation の検索欄に語を入れ、View results を選ぶか Enter を押します。Core UI では、バナーの右上の検索アイコンを使います。結果は表ごとにまとまります。ブール演算子、引用符で囲んだ語句、ワイルドカードが使えます。

Instance Scan は、インスタンスの設定から健全性の問題を探し、良い作法に沿う余地を示します[14]。開発の運用やリリース管理や、アップグレードの前後に使えます。Instance Scan のダッシュボードは、インスタンス全体の健全性を図で見せます。

ストアとアプリの違い

アプリとプラグインは、別の部品です[15]。アプリは、一まとまりの機能を実装した独立したコードです。ServiceNow Store から入れるか、自分で作ります。プラグインは、入っているアプリやプラットフォームに機能を足します。プラグインは、すべて ServiceNow が提供します。

Application Manager は、ライセンスのあるアプリとプラグインを入れ、更新し、管理する画面です[16]。既定で有効です。操作には、入れる、更新する、アンインストールするがあります。Repair は、入れた後に起きた誤った変更とファイルの破損を元に戻します。

アプリは、置かれるスコープで見分けます。

SAMPLE

種類	中身	特徴
ベースシステムのアプリ	ServiceNow が提供する標準のアプリ	グローバル スコープに入るのは、典型的にはこの種類
ストアのアプリ	ServiceNow Store から入れるアプリ	自分のスコープを持つ。グローバルの物はストアに上げられない
スコープ付きアプリ	独自の名前空間で守られたアプリ	他のアプリは、明示の許可がなければ表と処理に触れない

グローバル スコープは、特別なスコープです[17]。アプリのスコープが無かった時代に作ったアプリと、すべてのグローバル アプリから使えるよう作ったアプリが入ります。名前空間の識別子を付けないので、同じ名前のグローバル アプリが名前とデータの衝突を起こします。グローバル アプリ同士は、スコープの保護を通りません。互いに、記録の読み取り・API の実行・構成レコードの作成ができます。グローバルのアプリは、アプリのリポジトリには上げられますが、ストアには上げられません。

スコープ付きのアプリは、既定で専用のスコープを持ちます[18]。名前空間の識別子で、自分と部品を区別します。会議室の予約アプリを専用のスコープで作ると、そのアプリは自分の表と処理を変えられます。他のアプリは、許可がなければ変えられません。

スコープをまたぐ許可は、Restricted Caller Access Privileges 表（sys_restricted_caller_access）に記録を作って決めます[19]。入口は All > System Applications > Application Restricted Caller Access です。application admin か admin のロールが要ります。

SAMPLE

Service Portal は、従業員や顧客向けのモバイル対応のセルフサービスの入口を作る機能で、既定で有効です[20]。Employee Center は、企業の仕組みを 1 つの従業員向けの入口にまとめたポータルです[21]。追加のライセンスの費用は無く、すべての ServiceNow の顧客が使えます。

The ServiceNow Instance [1.3]

インスタンスの考え方

インスタンスは、会社が使う ServiceNow の 1 つの環境です。URL は `<インスタンス名>.service-now.com` の形です[22]。データも設定も、インスタンスごとに別です。そのため、開発と試験と本番を別のインスタンスに分けるのがふつうです[23]。変更は本番以外のインスタンスで作って試し、確かめてから本番に入れます。本番を直接いじらずに変更を確かめられるのが、分ける目的です[24]。

インスタンスを取り違えないよう、管理者は見た目を変えられます[23]。CSS のプロパティ（System Properties > CSS）では、バナーの文字色、ボタンの色と枠、ナビゲーターのメニューの文字の大きさと色などを変えます。UI のプロパティ（System Properties > UI Properties）では、フォームのボタンの位置などを変えます。見た目を変えても、機能は変わりません。Basic Configuration UI16 の設定は、Next Experience が有効なインスタンスには効きません。

記録の識別子は、sys_id です[25]。32 文字の GUID で、世界中のどのインスタンスのどの表の記録でも一意になります。フォームの項目やリストの列として出すことは、想定されていません。取り出す道は 3 つあります。

- 記録の URL の `sys_id=` の後ろ
- サーバー側のスクリプトの current.sys_id
- クライアント側のスクリプトの g_form.getUniqueValue()

SAMPLE

新しい記録の sys_id は、挿入されるまで -1 です。挿入後に新しい値が付きます。同じ sys_id が 2 つの記録に付くのは、2 つの場合だけです。ServiceNow の外でデータベースから直に記録を複製した時と、アップデート セットか XML で複製した時です。

本番と非本番をつなぐ代表的な道は、アップデート セットです[26]。取り出す側（ローカル）のインスタンスで、System Update Sets > Update Sources に接続先を作ります。種類（Type）は、開発・試験・UAT のどれかです。操作には teamdev_user か admin のロールが要ります。接続先の URL の欄の説明は、接続先がローカルと同じリリース ファミリーにあることを求めています。

一方、同じページの冒頭の警告は、アップデート セットはリリース ファミリーが違うインスタンスの間でも運べると書きます（同じページの中で書き方が分かれます）。古いリリースの物は、新しいインスタンスへ読み込めます。新しいリリースの物を古いインスタンスへ読み込むと、エラーやデータの損失の恐れがあるため、避けます。

プラグインを有効にする前には、すでに有効かどうかを確かめます[27]。管理者が All > System Applications > All Available Applications > All で探し、Install を選びます。

セッションの設定には、戻る性質の物があります。Next Experience でセッションのタイム ゾーンを変えても、次のログインでシステムの既定か利用者の設定に戻ります[28]。

リリースの名前と更新、バージョンの確かめ方

ServiceNow のリリースは、ファミリーという単位で整理されます[29]。ファミリーは、Australia のように大きな都市の名前が付いたリリースの集まりです。中

SAMPLE

にパッチとホットフィックスを持ちます。Orlando Patch 4 と Orlando Patch 3 Hotfix 2 は、どちらも Orlando ファミリーの一部です。

種類	中身
フィーチャー	新機能を入れる。既存の機能の修正はすべて含む。品質と安定を最優先にする
パッチ	既存の機能の問題の修正を集める。原則として新機能は入れない
ホットフィックス	既存の機能の特定の問題を直す。以前の修正を含む場合も含まない場合もある。新機能は入れない

ファミリーをまたぐ移動がアップグレードで、同じファミリーの中のパッチやホットフィックスへの移動がアップデートです。

移動の例	種類	理由
London Patch 7 から Orlando Patch 3	アップグレード	ファミリーが違う
Orlando Patch 1 から Orlando Patch 3	アップデート	同じ Orlando ファミリー

目的の Patch が同じでも、判定は変わりません。決め手は、今のファミリーと目的のファミリーが同じかどうかです。

最新のファミリーには、直接アップグレードできます。間に挟まるバージョンがあれば、現在から目的までの各バージョンのリリース ノートを確かめます。

ロールバックと復元には、次の決まりがあります[29]。

SAMPLE

項目	内容
ロールバック	アップデートだけで使える（例は Australia のパッチからパッチ、パッチからホットフィックス）。アップグレードに使える全体の戻す仕組みは無い
期限	既定で 10 日。glide.rollback.expiration_days で変える
依頼先	Customer Service and Support
バックアップ	ServiceNow が毎日、ピークを外した時間に自動で取る。オンデマンドは取らない
復元	本番の復元は、ほかの方法で解決できない時の最後の手段

アップグレードの順は、本番から最も遠いインスタンスから本番へ向けます。3つのインスタンスなら、開発→試験→本番の順です。確かめる内容は、インスタンスごとに違います。

インスタンス	確かめる方法
開発	スモーク テスト
試験	Automated Test Framework（ATF）。必要なら UAT も
本番	UAT だけ（ATF は非本番での利用が想定されている）

バージョンは、ビルド タグに表れます。Australia Patch 7 Hotfix 2 のビルド タグは glide-australia-02-11-2026__patch7-hotfix2-10-26-2026 です[30]。ファミリーの名前と、パッチ・ホットフィックスの番号が入っています。

SAMPLE

stats.do は、threads.do・replication.do と並ぶ診断のページです。見られる人は glide.security.diag_txns_acl が決めます。true なら管理者か既知の IP アドレスの利用者に限られ、false なら全員が見られます。glide.custom.ip.authenticate.allow には、見てよい IP アドレスを書きます[31]。

Upgrade Center は、アップグレードの準備と監視と履歴を 1 か所にまとめた道具です[32]。使うには、System Administrator（admin）の利用者が要ります。

モジュール	用途
Upgrade Preview	次のリリースを、今のインスタンスに影響を出さず試し、機能を見る
Upgrade Monitor	実行中のアップグレードを見張る
Upgrade History	過去のアップグレードの詳細を見る
Upgrade Plan	アップグレードの計画を作る。スキップされた記録のルール（skipped record rule）の作成と実行は、Upgrade Center の別の作業として並ぶ

Upgrade Preview の対象バージョンには、そのインスタンスが上げられる物だけが並びます。上げられる物が無ければ、ドロップダウンは空です[33]。カードには、現在のバージョンとプレビュー中のバージョンが出ます。現在のバージョンのカードには、上げた日と End of life のリンクが付きます。予定されたアップグレードのカードは、予定が無ければ No upgrade scheduled と出ます。初めてのアップグレードでは、所要時間の見積もりは出ません。プレビューは、飛ばされそうな記録（skipped records）の予測、アプリの変更の予定、予測されるスキーマの変更（新しい列や表）、直近 30 日の ATF の合格率も見せます[33]。

SAMPLE

Upgrade History は、All > Upgrade Center > Upgrade History で開きます。一覧から選ぶと、System Upgrades のフォームが出ます[34]。

Next Experience Unified Navigation [1.4]

Next Experience の画面の部品

Unified Navigation は、すべてのページの上に出る帯です[9]。ワークスペースと従来の画面、検索、通知へ移る入口になります。出る項目は、利用者の権限と管理者の調整で、人によって違います。

部品	はたらき
ロゴ	Next Experience のランディング ページに戻る。会社のロゴに替えられる
フィルター	モジュールにすぐ移る。綴りの欠けた入力も探す
All メニュー	インスタンスのすべてのメニュー項目とモジュール。更新アイコンで最新の項目を取る
Favorites メニュー	お気に入りに入れた物。編集アイコンで編集する
History メニュー	インスタンス全体での自分の操作の履歴
Workspaces メニュー	入れるワークスペースの一覧。権限が無ければ出ない
Admin メニュー	管理者向けの項目
コンテキストの app pill	今いる場所を示す。星のアイコンで今のページをお気に入りにする
グローバル検索	インスタンス全体の語の検索

SAMPLE

部品	はたらき
Globe	インスタンスのスコープとアップデート セットを選ぶ
通知メニュー	自分に関わる通知をまとめて見て、設定する
ユーザー メニュー	自分の設定への入口

ワークスペースが 1 つしか使えない利用者には、Workspaces メニューの代わりに、そのワークスペースの名前がヘッダーに出ます。メニューの絞り込みは、すべてのメニューの結果を返します。例外は History メニューで、結果を返しません。メニューは、ピンのアイコンでページに固定できます。

帯には、次の部品も並びます。

- ServiceNow Otto® のパネル: レコード・チャット・ケース・インシデントの要約と解決メモ
- Sidebar discussions: ワークスペースの記録に結び付いたリアルタイムの共同作業
- Usage analytics: アプリや Web ページから使用状況の分析データを見る
- Help: Get help と What's new。新しい更新には青い点が付く
- OpenFrame の電話: 埋め込みの通話
- Show instance tools: スコープと現在のアップデート セットを、帯の下に横並びで出す

Show instance tools を使うには、glide.ui.next_experience.instance_tools_disabled というシステム プロパティを作って false にします。有効にすると、Globe のアイコンは隠れます。

SAMPLE

ユーザー メニューには、次の項目があります。

- Profile: インスタンス上の自分のプロフィール
- Preferences: 表示・アクセシビリティ・通知・ワークスペースの設定
- Keyboard shortcuts: 今の画面のショートカットの一覧。Mac は Command+/、Windows は Control+/
- Impersonate user: 管理者がテストのために他の利用者になりすます
- Elevate role: 昇格が必要なロールを使えるようにする
- Printer friendly version: 今のコンテンツ フレームの印刷用の表示。従来の画面にあり、ワークスペースには無い

Core UI のナビゲーターは、画面の左に出ます[35]。ナビゲーション フィルターと 3 つのタブで構成されます。All applications のタブは、すべてのアプリのメニューとモジュールを、アプリの名前の下に並べます。Favorites のタブはお気に入り、History のタブは最近開いた物です。Next Experience では、この 3 つが All、Favorites、History の各メニューとして帯に移ります。

ナビゲーターの絞り込みとモジュールへの移動

ナビゲーション フィルターに文字を入れると、合うアプリ、モジュール、お気に入りが出ます[35]。お気に入りの一致は、結果の最上位に出ます。Next Experience では、Unified Navigation のフィルターが同じ役目です。

表は、名前とコマンドで直接開けます[36]。表の名前は、ラベルではなく辞書の名前です。次の語尾を付けます。

入力	開く画面	例
表の名前.list	表のリスト	sys_properties.list は、システム プロパティのリスト

SAMPLE

入力	開く画面	例
表の名前.form または 表の名前.do	表のフォーム（新しい記録）	change_request.form は、新しい変更要求のフォーム。sys_user.do は、ユーザーのフォーム
表の名前.config	表の構成の画面（personalize_all.do）	
表の名前.filter	空のリスト。読み込みの重い大きなリストに、先に条件を付けたい時に使う	

入力を大文字にすると（change_request.FORM）、新しいウィンドウかタブで開きます。コマンドが効くのは自分が見てよい表だけで、使うのに必要なロールはありません。Core UI では、入力したあとに Enter を押します。

アプリのメニューとモジュールを直す入口は、Next Experience の All メニューの編集です[37]。メニューとモジュールを画面の上で作り、名前を変え、並べ替えます。モジュールの種類には、Dashboard、List、New Record、Single Record があります。フォルダーと区切り線でメニューを整理でき、変更は自動で保存されます。

画面は 2 つのパネルでできていて、メニューの木で選ぶと、右に設定のフォームか実際のページのプレビューが出ます。この機能は、システムのユーザー プリファレンスで無効にでき、無効にした組織の管理者は従来の UI16 の設定の流れを使うので、All メニューの編集は使いません。

お気に入り・履歴・ピン留め・切り替え

お気に入りは、よく使う Next Experience のページへすばやく移る仕組みです[38]。コンテキストの app pill の星のアイコンで、今のページを追加します。追

SAMPLE

加した物は Favorites メニューに出ます。名前、アイコン、色、フォルダーの中の位置を変えられます。History メニューは自分の最近の操作を並べ、ピンのアイコンで開いたままに固定できます。

Globe のメニューで選べるのは、インスタンスのスコープとアップデート セットです[9]。Update set の項目を選び、プラス記号のアイコンを押すと、新しいアップデート セットを作れます。Global 以外のアプリケーション スコープを選ぶと、赤い丸のアイコンが出ます。

アプリケーション ピッカーは、Unified Navigation のメニューにあります[39]。ピッカーのアイコンから Application scope を選ぶと、自分が入れるスコープの一覧が開きます。

なりすまし（Impersonate）の手順は、次のとおりです[22]。

1. バナーでプロフィールの画像を選び、ユーザー メニューを開く
2. Impersonate User を選ぶ
3. Recent Impersonations の一覧から利用者を選ぶか、別の利用者の名前を入れる
4. Impersonate User を選ぶ

なりすましたまま別の利用者になるには、ユーザー メニューで Impersonate another user を選びます。元のログインに戻るには、End Impersonation を選びます。必要なロールは impersonator です。

スコープ付きアプリの利用者になりすますと、そのアプリの保護されたロールは、なりすましたセッションから外れます。なりすませるかどうかは、glide.sys.allow_scoped_user_impersonation の値で決まり、値ごとの結果は次のとおりです：

SAMPLE

値	結果
true	なりすませる。保護されたロールは外れる
false	なりすませない

非対話型のセッションのなりすましを記録するには、glide.sys.log_impersonation.non_interactive を true にします。記録は、Event（sys_event）表にもイベントとして残ります。

テスト環境で、なりすましの途中にページが壊れて戻れなくなったら、`<インスタンス名>.service-now.com/logout.do` を開いて強制的にログアウトし、入り直します。

ロールの昇格（Elevate role）は、なりすましと同じユーザー メニューにある別の機能です[40]。どのロールも、昇格が必要なロールに指定できます。利用者はログイン直後には持たず、手動で昇格します。効力はセッションの間だけで、タイムアウトかログアウトで消えます。標準のシステムで昇格が必要なロールは security_admin だけで、ACL と高セキュリティ設定に入る権限を持ちます。

ロールを与えられる人は、次のとおりです：

与えるロール	与えられる人
admin	admin のロールを持つ別の利用者だけ。user_admin だけでは与えられない
security_admin	admin を持ち、security_admin へ昇格した利用者。admin だけでは与えられない

場面ごとの選び方は、次のとおりです：

SAMPLE

やりたいこと	使う物
ある利用者に見える画面と権限を、管理者がテストする	Impersonate user（必要なロールは impersonator）
security_admin の権限が要る操作の前に、権限を有効にする	Elevate role
変更を入れるアプリのスコープを選ぶ	Globe かアプリケーション ピッカー
変更を入れるアップデート セットを選ぶ、または作る	Globe の Update set
よく開くページへすぐ戻る	Favorites メニュー
最近開いたページへ戻る	History メニュー

SAMPLE

サンプルはここまでです

続き(第2章〜巻末)は、ServiceNow 問題集のご購入で、頻出度別ノート・暗記用ノートと合わせて3点すべてダウンロードできます。

Footnotes

1. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/it-service-management/r_ITServiceManagement.html ↩
2. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/table-administration-and-data-management/c_TaskTable.html ↩ ↩2
3. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/servicenow-platform/capabilities-bundle-landingpage.html ↩ ↩2
4. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/c_NavigationAndTheUserInterface.html ↩
5. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/next-experience-landing-page.html ↩
6. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/servicenow-platform/self-service/r_EmployeeSelfService.html ↩
7. https://learning.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0011554 ↩
8. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-security/access-control/exploring-access-control-list.html ↩

SAMPLE

9. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/using-the-next-experience-global-header.html ↩ ↩2 ↩3
10. ServiceNow 製品文書（Australia）「Working with the Task table」 https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/table-administration-and-data-management/c_TaskTable.html ↩
11. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/notifications.html ↩
12. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/now-intelligence/differences-between-core-ui-ne-dbs.html ↩
13. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/search-administration/c_GlobalTextSearch.html ↩
14. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/instance-scan/hs-landing-page.html ↩
15. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/c_ServiceNowPlugins.html ↩
16. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/application-manager/application-manager.html ↩
17. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/application-development/c_GlobalScope.html ↩
18. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/application-development/c_ApplicationScope.html ↩

SAMPLE

19. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/application-development/scope-resource-access.html ↩

20. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/service-portal/c_ServicePortal.html ↩

21. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/employee-service-management/employee-experience-foundation/explore-emp-center.html ↩

22. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/user-administration/t_ImpersonateAUserInUI16.html ↩ ↩2

23. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/customizing-instance-appearance.html ↩ ↩2

24. ServiceNow 製品文書（Australia）「ServiceNow plugins」の Differences between plugins and applications、Activating plugins https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/c_ServiceNowPlugins.html ↩

25. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/c_UniqueRecordIdentifier.html ↩

26. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/application-development/system-update-sets/t_RetrieveAnUpdateSet.html ↩

27. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/t_ActivateAPlugin.html ↩

SAMPLE

28. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/next-experience-language-preferences.html ↩

29. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/release-notes/upgrade.html ↩ ↩2

30. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/release-notes/australia-patch-7-hf-2-PO.html ↩

31. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/r_AvailableSystemProperties.html ↩

32. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/upgrade-center/uc-explore.html ↩

33. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/upgrade-center/uc-preview-module.html ↩ ↩2

34. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-administration/upgrade-center/uc-history-module.html ↩

35. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/c_UI16ApplicationNavigator.html ↩ ↩2

36. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/t_NavigateDirectlyToATable.html ↩

37. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/next-experience-all-menu-editing.html ↩

38. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-user-interface/managing-your-favorites.html ↩

SAMPLE

39. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/application-development/c_ApplicationPicker.html ↩

40. https://www.servicenow.com/docs/r/australia/platform-security/c_ElevatedPrivilege.html ↩

SAMPLE

ServiceNow CSA 学習用テキスト(無料サンプル)

版
2026年11月版(ServiceNow 公式 CSA 試験仕様書(Blueprint・2026 年 1 月更新)準拠)

発行
IT資格道場(https://www.shikaku-doujou.com)

お問い合わせ
info@shikaku-doujou.com

ServiceNow、Now Platform、Now Assist 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。記載されているその他の会社名・製品名・サービス名は、各社の商標または登録商標です。

本教材は ServiceNow が公開している試験仕様書と製品文書を基に作成したもので、ServiceNow, Inc. との提携・承認関係はありません。

本文・図表・設問はすべてオリジナルの著作物です。無断での転載・複製・再配布・二次販売はできません。お気づきの点は info@shikaku-doujou.com までご連絡ください。

SAMPLE