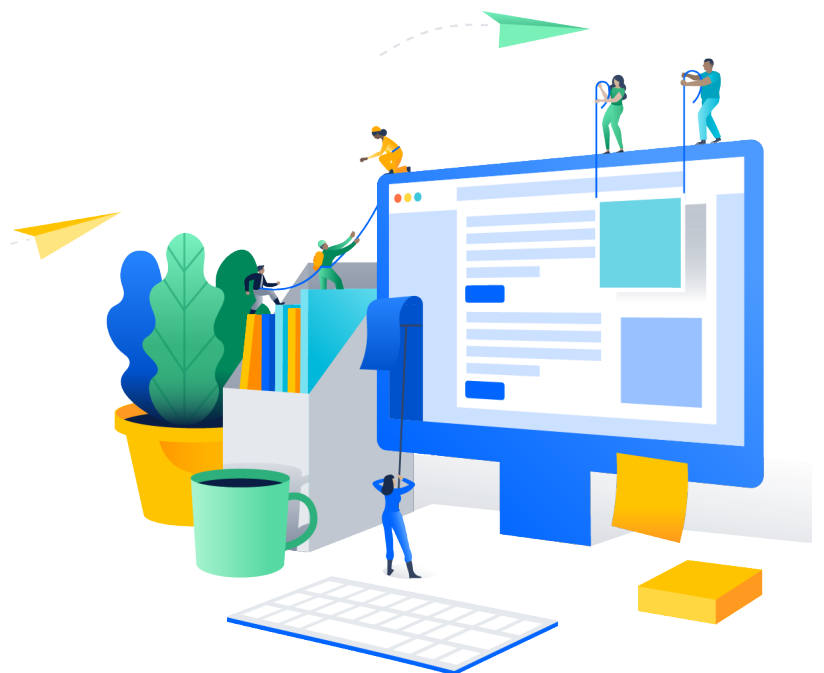


Jira Service Management

手順書

フォーム編



Step 01	リクエストタイプの設定	02 – 04
Step 02	フォームの作成・編集	05 – 11
Step 03	フォームをリクエストタイプに紐付ける	11 – 12
Step 04	フォームの入力	13 – 14

Jira Service Managementには、問い合わせや依頼ごとに必要な情報を柔軟に収集するためのフォームを簡単に作成する機能が用意されています。これを使って、中途入社者のPCをリクエストするフォームを準備してみましょう。

Step

1

リクエストタイプの設定

まずは、問い合わせをするユーザーがJira Service Managementのポータルでこのフォームを見つけられるように、新たなリクエストタイプ「PCのリクエスト(中途入社用)」を作成しましょう。

新しいリクエストタイプを作成する

1 [プロジェクト設定]>[リクエストタイプ]を選択します。

2 リクエストタイプ一覧ページの画面右上にある
[リクエストタイプを作成]をクリックします。



3 新しいリクエストタイプの名前を
「PCのリクエスト(中途入社用)」と入力します。

4 アイコンを設定します。[アイコンを変更]を選択し、
アイコンリスト右側の[...]をクリック
好きなアイコンを選択して[保存]をクリックします。



5

【次の課題タイプのワークフローとフィールドを利用する】のプルダウンメニューから、関連させる課題タイプを選びます。
[Submit a request or incident]を選択し、
[次へ]をクリックします。

7

【リクエストフォーム】タブで、
[リクエスト タイプの説明]欄をクリックして編集します。

- 「中途入社用のPCリクエストはこちらからできます」と入力します。

8

必要のない項目を非表示にします。

- [要約]フィールドの矢印をクリックし、表示された「プリセット値によってポータルから非表示にする」のチェックボックスをオンにします。

- [既定のテキスト]欄に
「中途入社用PCリクエスト」と入力し[変更を保存]をクリックします。

指示

Ao 要約

ポータル フィールド名

リクエスト フォームでこのフィールドの名前を変更するか、空白のままにして「要約」を使用します。

説明

顧客がこのフィールドに入力する内容を説明します。

☒ プリセット値によってポータルから非表示にする ①

既定のテキスト

中途入社用PCリクエスト

必須 削除

フィードバックを送信

破棄 プレビュー **変更を保存**

- 9 ページ上部[リクエストタイプに戻る]をクリックして
リクエストタイプ一覧に戻ります。

リクエストタイプの順番を編集する

- 1 プロジェクト設定画面のサイドメニューから
[ポータル設定]を選択します。
- 2 画面上部のタブを[ポータルグループ]に切り替えます。
- 3 「General」グループパネルの右側の矢印をクリックします。

Jira Service Management

あなたの作業

プロジェクト フィルター ダッシュボード ユーザー Insight アプリ 作成

社内ITヘルプデスク
サービス プロジェクト

プロジェクトに戻る

プロジェクト設定

詳細
ユーザー
機能
要約

課題タイプ

リクエスト タイプ
フォーム

顧客の権限

言語サポート

ポータル設定

メールによるリクエスト

顧客通知

ウィジェット

チャット

プロジェクト / 社内ITヘルプデスク / プロジェクト設定

ポータル設定

ポータルの設定 ポータル グループ

ポータル グループを整理することで、顧客が適切なフォームを素早く見つけられるようになります。グループに割り当てられていないフォームはカスタマー ポータルには表示されません。

グループを作成

General
4件のフォーム

- 4 リクエストタイプの左側の網目部分をドラッグして
[リクエストの送信]を一番上に移動させましょう。

プロジェクト / 社内ITヘルプデスク / プロジェクト設定

ポータル設定

ポータルの設定 ポータル グループ

ポータル グループを整理することで、顧客が適切なフォームを素早く見つけられるようになります。グループに割り当てられていないフォームはカスタマー ポータルには表示されません。

グループを作成

General

- リクエストの送信
- PCのリクエスト (中途入社用)
- インシデントの送信
- 質問をする

+ リクエストフォームを追加

これでリクエストタイプ「PCのリクエスト (中途入社用)」が
ポータル上に表示されるようになりました。

Step

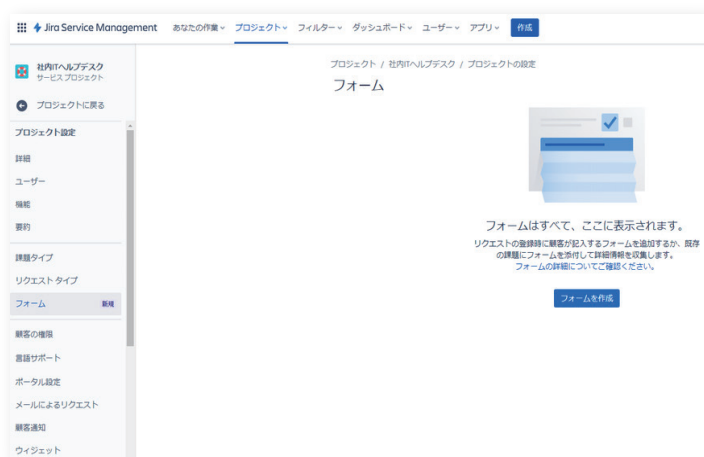
2

フォームの作成・編集

ここから、新しいフォーム機能を使って中途入社メンバーのためのPC申請フォームを作成します。
条件付きロジックを使用したフィールドの動的表示/非表示や、入力値の正規表現検証の機能を活用します。

フォームを新規作成する

- 1 プロジェクト設定画面のサイドメニューから
[フォーム]を選択します。



- 2 [フォームを作成]をクリックすると、
新規フォーム作成画面が表示されます。



- 3 フォーム名を「中途入社用PCリクエスト」に変更します。



フォームを編集する

1 申請者のメールアドレスを入力する項目を追加します。

A: 画面右上の[フィールド]から
フィールドタイプ [Eメール] を選択します。



B: フィールドのラベル名を「申請者メールアドレス」に変更します。

C: 説明欄に「申請者のメールアドレスを入力してください」と
入力します。

D: 必須項目にするために「検証」の[応答が必要]に
チェックをつけます。



2 次の行にカーソルを合わせ、編集画面上部のツールバーから [分割線 ---] を選択して追加します。



3 ツールバーから[レイアウト]を選択し、 スペースを2段組みにし、 氏名を分割して入力するフィールドを並列して配置します。

A: 「レイアウト」の左側にカーソルを置きます。

B: 画面右上の[フィールド]をクリックし、
フィールドタイプ [短いテキスト] を選択します。

C: 追加したフィールドのラベル名を「氏」に変更します。

D: 「検証」の[応答が必要]にチェックをつけます。

E: A〜Bと同じ手順で、「名」の項目を配置し、設定します。



4

3と同様の手順で

「Last name」「First name」の項目を作成します。

5

ドロップダウンメニューから選択できる
「部署名」項目の配置をします。

A: レイアウトの左側にカーソルを置きます。

B: 画面右上の[フィールド]から、
フィールドタイプ[ドロップダウン]を選択します。

C: 追加したフィールドのラベル名を「部署名」に変更します。

D: 選択肢に以下の項目を入力して設定します。

E: A~Bと同じ手順で、「名」の項目を配置し、設定します。

- 営業部 ● マーケティング部 ● 総務部
- 開発部 ● 品質保証部

F: 「検証」の[応答が必要]にチェックをつけます。

6

4と同様の手順で「役職」項目の配置します。

7

「社員番号」の項目を配置し、
入力文字列の検証を設定します。A: 画面右上の[フィールド]から、
フィールドタイプ[短いテキスト]を選択します。

B: 追加したフィールドのラベル名を「社員番号」に変更します。

C: 説明欄に「例) A-1234」と入力します。

D: 「検証」の[応答が必要]にチェックをつけます。

E: 「検証」の[正規表現パターンとの一致が必要]にチェックをつけます。

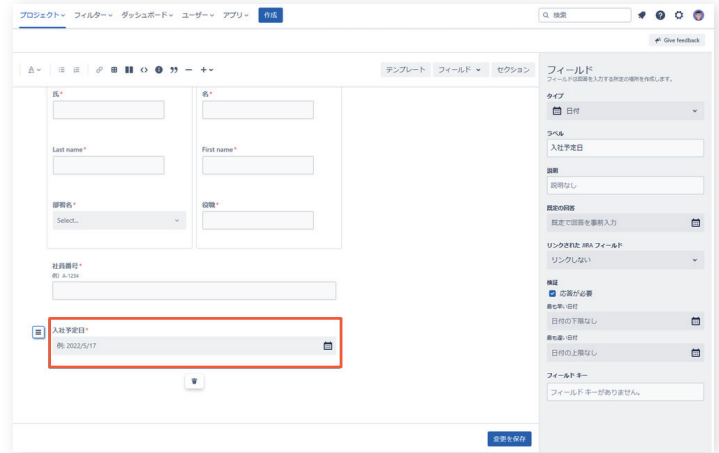
F: [正規表現: パターン]に次の値を入力します: ^[A-z]{1}-[0-9]{4}\$

G: [正規表現: 入力が無効な場合のメッセージ]に以下の値を入力します。

H: 「以下の形式で入力してください: A-1234」

8 日付フィールドを使用して「入社予定日」項目の配置します。

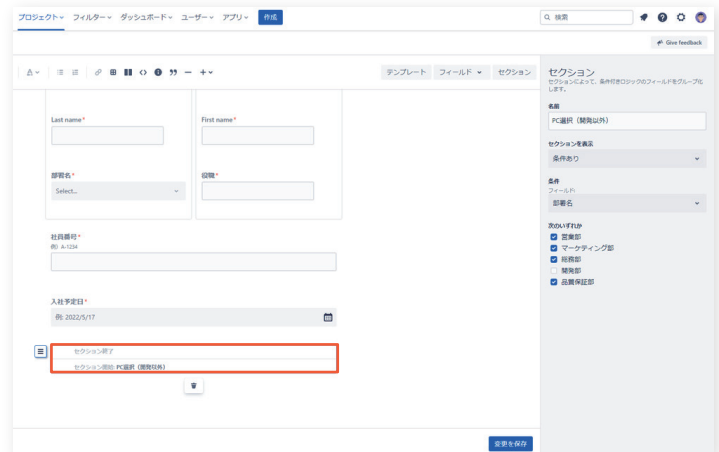
- A:** 画面右上の [フィールド] から、
フィールドタイプ [日付] を選択します。
- B:** 追加したフィールドのラベル名を「入社予定日」に変更します。
- C:** 「検証」の [応答が必要] にチェックをつけます。



9 条件分岐を設定するためにセクション(1つ目)を追加します。

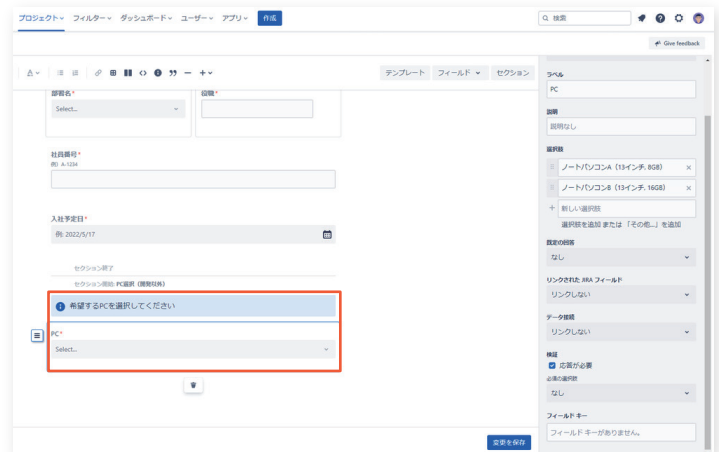
- ✔ セクション間の項目をその前の項目の値に応じて表示/非表示を切り替える「条件分岐」の設定をします。
部署に応じて選択可能なPCを出し分けるために、
ここでは「開発部」以外の部署を選択した場合にのみ
表示する項目を設定します。

- A:** 画面右上の [セクション] をクリックします。
- B:** 名前を「PC 選択 (開発以外)」に変更します。
- C:** セクションを表示のオプションを「条件あり」に変更します。
- D:** 条件の対象項目で「部署名」を選択します。
- E:** 「次のいずれか」で「開発部」以外の値にチェックをつけます。



10 部署で開発部以外を選択した場合に表示する「PC」項目を配置します。

- A:** 説明用パネルを設置するために、編集画面上部のツールバーから [情報パネル] を選択して追加します。
- 情報パネル内に「希望するPCを選択してください」と入力します。
- B:** 画面右上の [フィールド] から、
フィールドタイプ [ドロップダウン] を選択します。
- C:** 追加したフィールドのラベル名を「PC」に変更します。
- D:** 選択肢に以下の項目を入力して設定します。
- ノートパソコンA (13インチ, 8GB)
 - ノートパソコンB (13インチ, 16GB)
- E:** 「検証」の [応答が必要] にチェックをつけます。



11

条件分岐を設定するためにセクション(2つ目)を追加します。
ここでは「開発部」を選択した場合にのみ表示するPCの項目を設定します。

- A:**画面右上の[セクション]をクリックし、名前を「PC選択(開発)」にします。
- B:**セクションを表示のオプションを「条件あり」に変更します。
- C:**条件の対象項目で「部署名」を選択します。
- D:**「次のいずれか」で「開発部」にチェックをつけます。

12

10と同様の手順で、部署で「開発部」を選択した場合に表示する「PC」項目を配置します。

- A:**選択肢に以下の項目を入力して設定します。
- ノートパソコンA(13インチ, 16GB)
 - ノートパソコンB(13インチ, 32GB)
 - ノートパソコンC(15インチ, 16GB)
 - ノートパソコンD(15インチ, 32GB)

13

先の項目が入力された後に次の項目が表示されるよう、セクション(3つ目)を追加します。
ここではすべての部署向けに表示するモニターの項目を設定します。

- A:**画面右上の[セクション]をクリックし、名前を「サブモニター希望」にします。
- B:**セクションを表示のオプションを「条件あり」に変更します。
- C:**条件の対象項目で「部署名」を選択します。
- D:**「次のいずれか」で「開発部」にチェックをつけます。

14

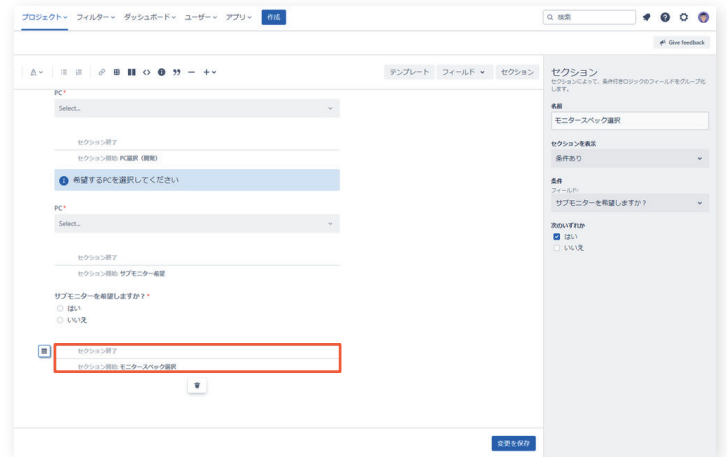
「サブモニターを希望しますか?」項目を配置します。

- A:**画面右上の[フィールド]から、フィールドタイプ[ラジオボタン]を選択します
- B:**追加したフィールドのラベル名を「サブモニターを希望しますか?」に変更します。
- はい
 - いいえ
- C:**「検証」の[応答が必要]にチェックをつけます。

15

条件分岐を設定するためにセクション(4つ目)を追加します。
ここでは「サブモニターを希望しますか？」で
「はい」と選択したユーザー向けに
表示する項目を設定します。

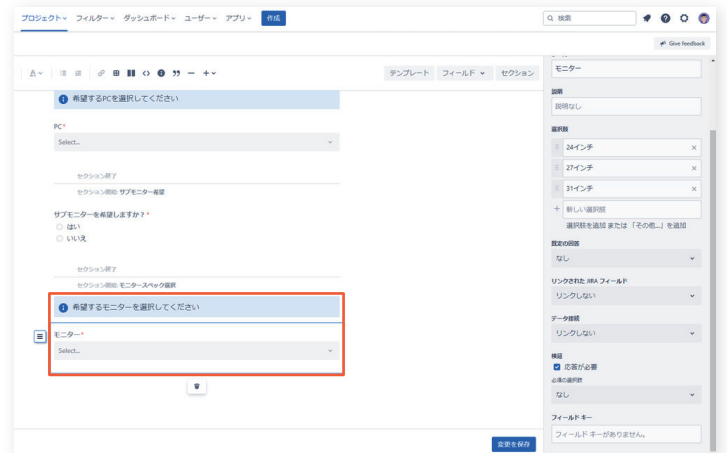
- A:**画面右上の[セクション]をクリックし、
名前を「モニタースペック選択」に変更します。
- B:**セクションを表示のオプションを「条件あり」に変更します。
- C:**条件の対象項目で「サブモニターを希望しますか？」選択します。
- D:**「次のいずれか」で「はい」にチェックをつけます。



16

「モニター」の回答項目を配置します。

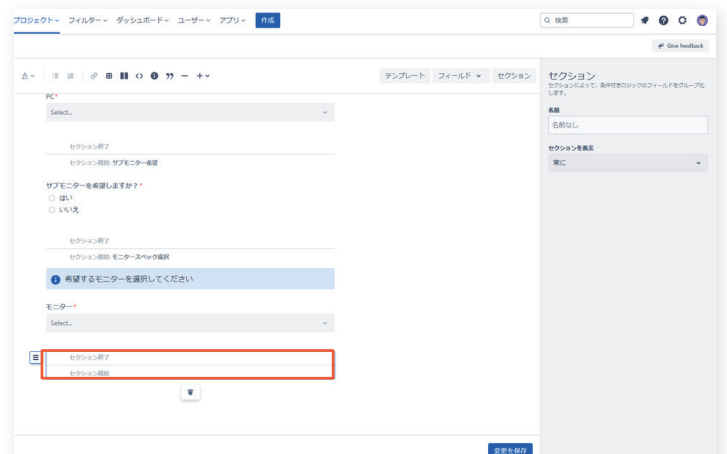
- A:**説明用パネルを設置するために、編集画面上部のツールバーから
[情報パネル] を選択して追加します。
- 情報パネル内に「希望するモニターを選択してください」と入力します。
- B:**画面右上の[フィールド]から、
フィールドタイプ [ドロップダウン] を選択します。
- C:**追加したフィールドのラベル名を「モニター」に変更します。
- D:**選択肢に以下の項目を入力して設定します。
- 24インチ ● 27インチ ● 31インチ
- E:**「検証」の[応答が必要]にチェックをつけます。



17

4つ目のセクションの終わりを設定するために、
セクションを追加します。

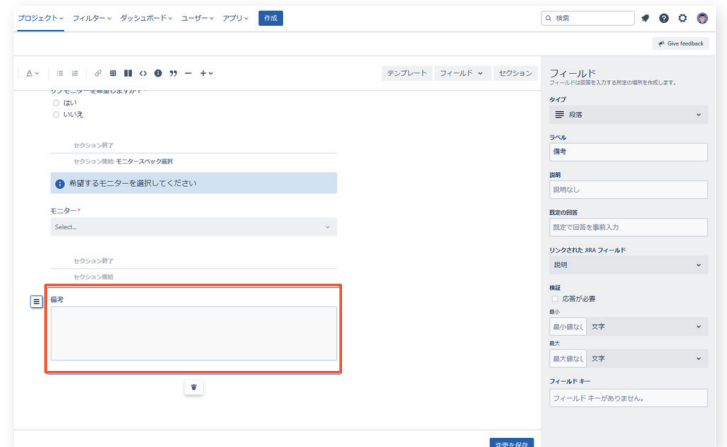
- A:**画面右上の[セクション]をクリックし、名前とセクションを
表示のオプションは、既定値のままにしておきます。



18

備考欄を配置します。

- A:**画面右上の[フィールド]から、
フィールドタイプ[段落]を選択します。
- B:**追加したフィールドのラベル名を「備考」に変更します。
- C:**「リンクされた JIRA フィールド」のオプションをクリックし、
「Description」を選択します。



Step

3

フォームを リクエストタイプに紐付ける

作成したフォームを利用するためには、ポータルに表示されているリクエストタイプに紐付ける必要があります。

このステップでは、Step 2で作成したフォーム「**中途入社用PCリクエスト**」を

Step 1で作成したリクエストタイプ「**PCのリクエスト(中途入社用)**」に紐づけをします。

フォームを表示するリクエストタイプを設定する

- 2 【場所とリクエストタイプ】の下、
【リクエスト フォーム: 顧客は、ポータルから新しい
リクエストを登録する際にこのフォームに入力します。】の
トグルをオンにします。

生成 プレビュー 設定

中途入社用PCリクエスト

このフォームの表示場所と動作を管理します。フォームの設定に関する詳細についてご確認ください。

場所とリクエストタイプ
このフォームを使用する場所、場所ごとのリクエストタイプの順に選択します。フォームの場所に関する詳細についてご確認ください。

☒ リクエスト フォーム: 顧客は、ポータルから新しいリクエストを登録する際にこのフォームに入力します。

リクエストタイプを選択 ▼

☒ 新しい課題を作成: このフォームへのリンクによって、Jira Service Management で新しい課題を作成します。

☒ 課題の推奨: 既存の課題にフォームを追加すると、利用可能なフォームのリストの一番上に表示されます。

フォームの送信
このフォームを送信すると、次のようになります。

☒ プロジェクト管理者のみが再度開けるようにフォームをロックする

課題の作成
このフォームを使用して課題を作成すると、次のようになります。

☒ 課題を作成したあとに、誰もが編集して送信できるようにフォームを開いたままにします。

☐ フィールドの検証を無視して課題の作成を許可する

言語
検証メッセージとボタン テキストの言語を次から選択します。

ユーザー言語 (利用可能な場合) ▼

- 3 【リクエストタイプを選択】のメニューが表示されるので
先ほど作成した「PCのリクエスト(中途入社用)」を
選択します。

生成 プレビュー 設定

中途入社用PCリクエスト

このフォームの表示場所と動作を管理します。フォームの設定に関する詳細についてご確認ください。

場所とリクエストタイプ
このフォームを使用する場所、場所ごとのリクエストタイプの順に選択します。フォームの場所に関する詳細についてご確認ください。

☒ リクエスト フォーム: 顧客は、ポータルから新しいリクエストを登録する際にこのフォームに入力します。

リクエストタイプを選択: PCのリクエスト (中途入社用) ▼

Search

☐ Emailed request

☒ PCのリクエスト (中途入社用)

☐ インシデントの送信

☐ インシデントの送信

☐ リクエストの送信

☐ 質問する

フォームの送信
このフォームを送信すると、次のようになります。

☒ プロジェクト管理者のみが再度開けるようにフォームをロックする

課題の作成
このフォームを使用して課題を作成すると、次のようになります。

☒ 課題を作成したあとに、誰もが編集して送信できるようにフォームを開いたままにします。

☐ フィールドの検証を無視して課題の作成を許可する

言語
検証メッセージとボタン テキストの言語を次から選択します。

ユーザー言語 (利用可能な場合) ▼

- 4 【課題の作成】の見出しの【課題を作成したあとに、
誰もが編集して送信できるようにフォームを
開いたままにします。】のトグルをオンにし、
【変更を保存】をクリックします。

生成 プレビュー 設定

中途入社用PCリクエスト

このフォームの表示場所と動作を管理します。フォームの設定に関する詳細についてご確認ください。

場所とリクエストタイプ
このフォームを使用する場所、場所ごとのリクエストタイプの順に選択します。フォームの場所に関する詳細についてご確認ください。

☒ リクエスト フォーム: 顧客は、ポータルから新しいリクエストを登録する際にこのフォームに入力します。

リクエストタイプを選択: PCのリクエスト (中途入社用) ▼

☒ 新しい課題を作成: このフォームへのリンクによって、Jira Service Management で新しい課題を作成します。

☒ 課題の推奨: 既存の課題にフォームを追加すると、利用可能なフォームのリストの一番上に表示されます。

フォームの送信
このフォームを送信すると、次のようになります。

☒ プロジェクト管理者のみが再度開けるようにフォームをロックする

課題の作成
このフォームを使用して課題を作成すると、次のようになります。

☒ 課題を作成したあとに、誰もが編集して送信できるようにフォームを開いたままにします。

☐ フィールドの検証を無視して課題の作成を許可する

言語
検証メッセージとボタン テキストの言語を次から選択します。

ユーザー言語 (利用可能な場合) ▼

- 5 左下の【フォームに戻る】をクリックした後、
左上の【プロジェクトに戻る】をクリックします。

4 フォームの入力

それでは、実際にフォームを開いて申請をしてみましょう。

このフォームには、条件付きロジックを使用してフィールドを動的に表示または非表示にしたり、入力値の正規表現の検証などさまざまな機能が含まれています。どのように動作するのか見てみましょう。

フォームに入力する

- 1 サイドメニューの[リクエストを申請する]をクリックし、ポータルにアクセスします。
- 2 リクエストタイプ「PCのリクエスト (中途入社用)」を選択し、フォームを開きます。

- 3 各項目を入力し、送信した後、Jira Service Managementに新たな課題が作成され、フォームに入力した情報が反映されていることを確認しましょう。

ユーザー画面

エージェント画面

入力したデータを変更する

今回作成したフォームでは、作成済みのリクエスト内容を編集することができます。入社予定日が遅れることになった想定で変更してみましょう。

- 1 ポータルで入力したフォームを表示させ、右上にある[編集]をクリックします。

- 2 リクエストが編集モードになるので、入社予定日を任意の日程に変更し、画面の上部または一番下の[保存して送信]をクリックします。

- 3 ポップアップでフォームの送信確認画面が表示されるので画面右下の[送信]をクリックします。

- 4 エージェント側の画面でも情報が更新されていることを確認しましょう。

Jira Service Managementのプロジェクト管理者であれば、フォームの作成や編集を行えます。
この便利なフォーム機能を活用して、ユーザーも担当者も使いやすく、
必要な情報をスムーズに収集できる仕組みを作りましょう！