

Smartsheet における責任ある AI: Smartsheet によるデータの保護方法

データをセキュアに保つポリシー、原則、保護対策

AI をはじめとする革新的な技術では、セキュリティやプライバシーに関する重要な問題に対処する必要が生じます。このホワイトペーパーでは、Smartsheet の AI 機能を安心してお使いいただくための堅牢なデータ保護対策について詳しく説明します。

Smartsheet の AI 機能により、ユーザーは Smartsheet のデータを対話形式で操作したり、自然言語による入力を使用したり、以前は手動で実行していたプロセスやワークフローを自動化したりすることができるため、複雑なタスクが合理化されます。そうした機能の効果を高めるべく、ユーザーによる入力に背景情報が追加される場合があります。一例を挙げると、AI はよりパーソナライズされた出力を提供するために、シートの特定の列名を活用してユーザーのニーズに合った数式を作成することがあります。便宜上、ここでは背景情報を含む入力と出力を「AI データ」と総称します。

Smartsheet はお客様の AI データを「お客様のコンテンツ」として捉えています。この用語は [Smartsheet ユーザー契約](#) で定義されており、お客様による Smartsheet サービスへのアクセスとその使用を規定する契約でも、それに類似する用語が使用されているためです。お客様と Smartsheet との間では、お客様がすべてのお客様コンテンツの所有権を常に保持しています。Smartsheet は、お客様と Smartsheet との契約に定められた指示に従って、お客様の AI データを処理します。

責任ある AI に向けた Smartsheet の取り組み

Smartsheet では、データ保護とプライバシーを重視しています。Smartsheet の AI はセキュリティと透明性に設計段階から配慮しているため、誰もがそのメリットを安全に享受できます。

お客様のデータが他のお客様のデータと混ざり合うことは決してありません。また、Smartsheet は第三者に対し、お客様のデータによって基盤モデルをトレーニングすることを一切許可しません。お客様がご自身のデータを制御できない状態になることは決してありません。AI のアクションと推奨事項はすべて説明と監査が可能であり、そのソースまで追跡することができます。

Smartsheet の AI 機能は以下の 4 つの基本原則に基づいて構築されています。

データ プライバシーとセキュリティ

- すべての AI 機能は、より広範な Smartsheet プラットフォームに適用されるものと同じコンプライアンス基準 (SOC 2、GDPR、およびデータレジデンシー関連の要件など) に準拠しています。転送中および保存中のデータは暗号化されます。
- Smartsheet の AI 機能は既存の権限構造の範囲内で動作し、すべてのユーザー権限を尊重します。
- Smartsheet は弊社のすべての復処理者に対して包括的な年次セキュリティレビューを実施し、契約上のセキュリティ義務が果たされていることを確認しています。さらに Smartsheet は、人、プロセス、技術を組み合わせた業界トップクラスの [多層防御](#) 戦略を堅持し、プラットフォームとお客様のデータを保護しています。

- 弊社の製品とサービス全体のセキュリティ、コンプライアンス、プライバシー、信頼性に関する最新情報については、[Trust Center](#) で詳しくご確認いただけます。

説明責任と制御

- Smartsheet における AI のアクションは、すべて完全に監査可能です。エンドユーザーは、AI が生成した変更を確認、評価、および承認することができます。
- すべての AI 機能は人間が関与する意思決定を優先し、ユーザーのチェックポイントと承認ステップを組み込むことで完全な可視性と入力を保証します。

信頼性と公平性

- Smartsheet では一貫性と信頼性に優れた結果を保証するために、自動モニタリング、モデルのテスト、およびユーザーからの直接的なフィードバックを通じ、AI の応答品質を継続的に監視しています。
- Smartsheet の開発プロセスにはバイアスの検出と継続的なモデル評価が組み込まれています。また、AI による出力の信頼性と堅牢性をサポートするために、AI サービス パートナーが提供する追加の保護対策を活用しています。

透明性と説明可能性

- Smartsheet 内で AI や AI 生成データを操作している際、ユーザーにはそれがわかるようになっています。AI が出力を生成した場合は明確に通知し、ユーザーが結果を確認および検証できるようにします。
- Smartsheet は、結果に達するために使用したデータとロジックを明確に説明するなど、AI による出力がどのように生成されているかを可視化することをお約束します。

Smartsheet の AI ツール

次のセクションでは、現在一般提供されている AI ツールの仕組みと開発方法を説明します。

一般提供されている Smartsheet の AI ツール

現在提供されている AI ツールとして、次のものが挙げられます。

- 数式の生成
- テキストとサマリー
- データ分析
- インテリジェントなフォーム入力
- Resource Management の業務量リスク ツール
- AI を活用した新規ユーザー向けのプロジェクト セットアップ
- Brandfolder by Smartsheet における説明の提案

Smartsheet の AI ツールでは、AI モデルのプロバイダーとして [Azure OpenAI](#) と [Amazon Bedrock](#) を使用しています。Brandfolder by Smartsheet における説明の提案ツールでは、[Google Vertex AI](#) が開発した Imagen モデルを活用しています。お客様は、プラン レベルに応じて Smartsheet の AI 機能をご利用いただけます。詳細は[プランと価格ページ](#)をご覧ください。Smartsheet の AI ツールはお客様によるデータレジデンシーの選択を尊重します。データレジデンシーの詳細は [Smartsheet Trust Center](#) をご覧ください。なお、Smartsheet の AI ツールは現在 Smartsheet Gov ではご利用いただけません。

AI ツールが出力の生成に使用するモデルは確率に基づいており、常に正確とは限りません。特に、リクエストが複雑な場合、あるいは画像やデータがあいまいな場合には、精度に影響が出ます。そのため、生成された出力を適用するかどうかを決定する前に、確認と編集を行えるようになっています。

ユーザーは、生成された出力について「良い」「悪い」というフィードバックや、文章による追加のフィードバックを任意で提供できます。提供するフィードバックには、入力、背景情報、および出力結果が含まれます。ユーザーからのフィードバックが AI モデルに提供されることは一切なく、またすべてのフィードバックは任意です。Smartsheet の AI ツールを使用するにあたり、フィードバックの提供は必須ではありません。

Smartsheet はサービスのモニタリングと品質管理のために、ボタンのクリックや出力の成功/失敗といった使用状況データも収集します。Smartsheet が収集する使用状況データの詳細については、[Trust Center](#) をご覧ください。

データフローと第三者への送信

Smartsheet の AI ツールを使用する際は、AI プロバイダーがホストする AI モデルに次の情報が必要に応じて送信されます。

- ユーザーが入力した入力プロンプト
- 必要に応じて AI モデルに送信されるお客様の背景情報。これには以下が含まれますが、それらに限定されません。列名、データタイプ、ドロップダウン列で許可される値、参照対象の行のセル データ (該当する場合) など、現在のアセットの背景情報。ユーザーが以前の入力と出力を土台にしたり、明確にしたりすることを可能にするための、アクティブなプロンプト履歴から収集された以前の入力と出力。ユーザー ID。「自分にいくつかのタスクが割り当てられているのか」または「今日はどのタスクが期限を迎えるのか」といった質問に答えるための、ユーザーおよびユーザーのアカウントに関する背景情報。共有や共同作業に向けて連絡先を提案するための、ユーザーのやり取りに関する背景情報。

Smartsheet の AI ツールにおけるデータのストレージ、レジデンシー、および保持

品質サービスとサポートを提供するために、入力プロンプトと生成された出力は、シート データと一緒に Smartsheet データベースに保存されます。その際は弊社の [SOC2](#) ポリシーに従い、業界標準の AES 256 ビットで暗号化されるほか、アクセス時には TLS v1.2 暗号化接続が使われます。保存データは Smartsheet のサービスとサポートの提供に必要な時や、関連するフィードバックが送信された時にのみ、アクセスまたは解析されます。弊社の安全なデータ ストレージとデータ保持の詳細については、[こちら](#)をご覧ください。

入力プロンプトと生成された出力が、応答の生成に必要な範囲を超えて AI プロバイダーによって保存されることはありません。また、弊社と AI プロバイダーとのエンタープライズ契約では、モデルのトレーニングを目的としたお客様のデータの使用が明示的に禁止されています。Smartsheet は AI 体験を可能にするため、およびサポートと不正使用監視のために、入力プロンプトと生成された出力を保持する場合があります。入力プロンプトと生成された出力により、コンテンツの不正使用の可能性や、Smartsheet の [利用規約ポリシー](#) の違反を示すコンテンツ フィルターがトリガーされた場合、権限を付与された Smartsheet の従業員がそれらを確認する場合があります。Smartsheet は、不正使用が検出された場合に入力プロンプトを確認し、サポートを介して該当するユーザーに連絡し、さらには当該ユーザーによる AI 機能へのアクセスをブロックする権利を留保します。入力プロンプトと生成された出力は、[Smartsheet ユーザー契約](#)に記載されている通り、お客様の契約期間の終了または満了から 180 日以内に Smartsheet によって削除されます。

数式の生成

数式の生成 AI ツールとは

数式の生成ツールを使用すると、数式によって実行したい内容を記述するだけで強力な数式を作成し、シートの情報を処理、計算、抽出することができます。またオートコンプリート機能を使用することで、列を簡単に参照することができます。生成された数式は通常の数式のように機能し、手動で列の数式に変換することも可能です。

数式の生成 AI ツールの使い方

シート内で、右側のレールから AI ツール パネルを開き、数式の生成 AI ツールを選択します。必要な数式を説明し、オートコンプリート機能で列を参照します。次に出力を生成し、生成に関する説明とともにその出力をプレビューします。プレビューした後は、現在選択しているセルにその出力を適用したり、入力を修正して別の出力を生成したりすることが可能です。



データフローと第三者への送信

数式を生成する際は、Azure OpenAI がホストする AI モデルに次の情報が送信されます。

- ユーザーが入力した入力プロンプト
- シートの背景情報: 関連する列名とデータ タイプ

テキストとサマリー

テキストとサマリー AI ツールとは

テキストとサマリー ツールでは、生成 AI を使って行のコンテンツを処理するか、まったく新しい行のコンテンツを生成して、シートのセルに直接保存できます。同じ行の他のセルを参照しながら、実行したいことを説明するだけで完了します。



テキストとサマリー AI ツールの使い方

シート内で右側のレールから AI ツール パネルを開き、テキストとサマリー ツールを選択します。必要なテキストを説明し、オートコンプリート機能で列を参照します。次に出力を生成し、生成に関する説明とともにその出力をプレビューします。プレビューした後は、現在選択しているセルにその出力を適用したり、入力を修正して別の出力を生成したりすることが可能です。

データフローと第三者への送信

テキストとサマリーを生成する際は、Azure OpenAI がホストする AI モデルに次の情報が送信されます。

- ユーザーが入力した入力プロンプト
- シートの背景情報: 列名、データ タイプ、参照された行のセル データ
 - 例えば、参照対象のセルに含まれているテキストを翻訳する場合、そのセルのコンテンツと併せてテキストの翻訳に用いるプロンプトが提供されます。

データ分析

データ分析 AI ツールとは

データ分析機能では、日常的な言葉で質問することにより、シート内のコンテンツに基づいてグラフや集計メトリックをすばやく生成できます。質問やプロンプトを入力する、回答を受け取って結果を絞り込む、またはフォローアップの質問をするといったことを会話形式で行えます。このツールは、ユーザーの質問を理解し、必要に応じて明確化のために質問し、所定の計算を実行してシート内のコンテンツをフィルタリングし、結果に適したビジュアル (メトリックやグラフなど) を作成するように設計されています。グラフをダッシュボードに追加することで、プロジェクトに関するリアルタイムのインサイトを得ることができます。

データ分析 AI ツールの使い方

シート内で右側のレールから AI ツール パネルを開き、データ分析ツールを選択します。データに関する質問やグラフの要件を説明すると、自動的に回答が生成されます。結果の決定方法を知りたい場合は説明を開き、実行されたステップを読むことができます。生成された結果についてフォローアップの質問をしたり、プロンプトを修正して別の出力を生成したりすることもできます。[ダッシュボードに追加] ボタンをクリックすると、新規または既存のダッシュボードにグラフ ウィジェットを追加できます。



データフローと第三者への送信

データ分析ツールを使用する際は、Azure OpenAI がホストする AI モデルに次の情報が送信されます。

- ユーザーが入力した入力プロンプト
- シートの背景情報 (列名、データ タイプ、ドロップダウン列で許可される値など)
 - AI モデルにサンプル データを提供するための、シート内の数行 (現時点では上位 5 行) のセル データ
 - ユーザーが以前の入力および出力を土台にしたり、明確にしたりするための、アクティブなデータ分析プロンプト履歴から収集された以前の入力と出力
 - 「自分にいくつかのタスクが割り当てられているのか」または「今日ほどのタスクが期限を迎えるのか」といった質問に答えるための、ユーザーおよびユーザーのアカウントに関する背景情報

インテリジェントなフォーム入力

インテリジェントなフォーム入力とは

インテリジェントなフォーム入力では、声を使ってフォームへの入力をすばやく正確に行えます。フィールドに一つずつ入力する代わりに日常的な言葉で回答を話すことで、AI がユーザーの入力内容をフォーム全体の正しいフィールドに自動でマッピングします。送信する前に回答を確認、編集、修正できるため、フォームの入力がさらに速く、かつ簡単になります。

インテリジェントなフォーム入力の使い方

フォーム内でインテリジェントなフォーム入力を開き、捕捉したい情報を会話形式で説明します。ツールによって入力内容が解釈され、関連するフィールドに自動で入力されます。編集したり、フォローアップのプロンプトを入力して特定の詳細を調整したり、入力内容を言い換えてフォームを更新したりすることができます。



データフローと第三者への送信

インテリジェントなフォーム入力を使用する際は、Amazon Bedrock がホストする文字起こしサービスと AI モデルに次の情報が安全に送信され、フィールド抽出のために使用されます。

- ユーザーがインテリジェントなフォーム入力パネルに (タイピングまたは口頭で) 入力した内容
- フィールド名、フィールド タイプ、許可される値 (ドロップダウン オプションなど) を含むフォームの背景情報
- 回答をフォーム フィールドに正確にマッピングするために必要な、限定されたフォームの構造とサンプルの背景情報
- ユーザーによる修正とフォローアップのプロンプト
- 「自分への割り当て」や「今日の日付」といったリクエストをサポートするための、ユーザーとアカウントに関する背景情報 (必要な場合)

Resource Management の業務量リスク ツール

Resource Management の業務量リスク ツールとは

業務量リスクは AI を活用した Smartsheet Resource Management 内のモニタリング ツールで、プロジェクト全体のリソース割り当てを自動的に分析し、潜在的なリスクを特定します。チームの業務量の配分を継続的に評価することで、指定した期間内に割り当て超過または割り当て不足になっているリソースを明らかにします。このツールでは、チームの全体的な効率を示すサマリーを生成し、リスクがある特定のリソースを識別するとともに、そうした不均衡に寄与しているプロジェクトとタスクの数を表示します。これにより、プロジェクト マネージャーやリソース マネージャーは複数のプロジェクト全体のレポートを手作業でまとめたり、稼働状況データを分析したりすることなく、リソースの制約をすばやく把握できます。

業務量リスク ツールの使い方

Smartsheet アプリケーションで、左側のレールから Resource Management を開き、RM プロジェクトを選択します。プロジェクト概要ページの右側に業務量リスク パネルが表示され、チームの現在の効率をパーセントで確認したり、分析期間 (今後 30 日間など) を選択したりすることができます。展開可能なセクションに表示される、割り当て超過および割り当て不足のリソースを確認します。各リソースについて、その稼働率、プロジェクト数、タスク数が表示されます。[おすすめアクション] をクリックすると、業務量の再調整に関して AI が生成した推奨事項が表示されます。プロジェクト データが変更されるとサマリーが自動的に最新の情報に更新されるため、ポートフォリオ全体の業務量リスクについてリアルタイムの可視性が得られます。

データフローと第三者への送信

業務量リスク ツールを使用する際は、Amazon Bedrock がホストする AI モデルに次の情報が送信されます。

- ユーザーが選択した期間 (例: 「今後 30 日間」)
- リソース ID、稼働率、割り当てられたプロジェクトの数、タスク数などのリソース割り当てデータ

- 選択した期間内のプロジェクト ID と、プロジェクトの関連メタデータ
- チームの効率に関するメトリックとキャパシティ情報
- 適切なデータ アクセスと関連性の高い推奨事項を保証するためのユーザー ID

AI を活用した新規ユーザー向けのプロジェクト セットアップ

AI を活用した新規ユーザー向けのプロジェクト セットアップとは

AI を活用したプロジェクト セットアップ体験では、各自の目標に基づいてパーソナライズされた提案内容で新規ユーザーをガイドしながら、Smartsheet で最初のプロジェクトを作成します。

AI を活用したプロジェクト セットアップの使い方

ユーザーはプロンプトに従い、プロジェクトの目標を自然な言語で入力することで、自分の業務に合わせてカスタマイズされたワークスペースを Smartsheet 内で生成できます。

データフローと第三者への送信

AI を活用したプロジェクト セットアップ体験を使用する際は、Amazon Bedrock がホストする AI モデルに次の情報が送信されま

- ユーザーが入力した入力プロンプト
- 会社の規模、業務のタイプ/カテゴリ、およびガイド付きの体験内でユーザーが選択した特定のユース ケース (例: 「KPI の追跡」「プロジェクトの管理」) などのユーザー入力

アプリ内サポート

アプリ内サポートは Smartsheet のどこからでも利用できます。[ヘルプ] アイコンをクリックし、[Chat with support (サポートとのチャット)] を選択すると、Smartsheet サポート エージェントとのチャット パネルが開きます。ユーザーは単一のウィンドウ内で、AI を活用したソリューションを即座に受け取ったり、サポート プランのメリット (Pro Desk セッション、電話サポート、ライブ エージェントとの連携など) を利用したりすることができます。

データフローと第三者への送信

アプリ内サポートは、Salesforce の Service Cloud とサービス エージェントによって動作しています。Smartsheet のアプリ内サポート チャット パネルを使用する際は Salesforce サービス エージェントが用いられ、AI が Smartsheet の豊富なナレッジ ベースを活用して生成/要約したサポートの回答をお客様に提供した後、該当する場合はユーザーをライブ サポート エージェントにつなぎます。

Salesforce サービス エージェントはお客様のシート データへのアクセス権を持たないため、回答を伝える際にシート固有の情報を提供することはできません。Salesforce サービス エージェントは、ユーザーが入力した入力プロンプトに加え、ユーザーが以前の入力と出力を土台にしたり、明確にしたりするために、現在アクティブなチャット履歴から収集した以前の入力と出力を使用します。

データのストレージ、レジデンシー、および保持など、Salesforce の安全な AI インフラストラクチャに関する詳細は[こちら](#)で確認できます。

Brandfolder by Smartsheet 内の画像に関する説明の提案

説明の提案ツールとは

説明の提案ツールを使用すると、Brandfolder by Smartsheet 内の画像に便利な説明用メタデータをすばやく追加できます。このツールは AI によって画像を分析し、その内容を説明するテキストを提案します。これにより、コンテンツ整理のワークフローを合理

化できます。また、説明を検索することができるため、Brandfolder by Smartsheet でコンテンツをより柔軟に探せるようにもなります。説明の提案ツールは [Google Vertex AI](#) が開発した Imagen モデルを活用しています。

説明の提案ツールの使い方

Brandfolder by Smartsheet 内で画像の説明を編集する際、説明文ボックスの右上隅に説明の提案ツールへのリンクが表示されます。このリンクをクリックすると、画像の説明が生成されます。ユーザーは、生成された説明を受け入れる前に確認と編集を行い、画像のその他のメタデータと一緒に保存することができます。

データフローと第三者への送信

画像の説明をリクエストすると、その画像が Base64 でエンコードされ、Google Cloud Platform 内の Imagen キャプション生成モデル (Google Vertex AI 上にホスト) に転送されます。リクエストは TLS v1.2+ による安全な接続を介して AI モデルに送信されます。AI モデルから出力されるのは説明文のみです。画像も説明の提案も、[Google Vertex AI モデル](#) のトレーニングに使用されることはありません。

Brandfolder by Smartsheet の AI ツールにおけるデータのストレージ、レジデンシー、および保持
説明の提案ツールは、基盤となる Brandfolder by Smartsheet プラットフォーム上に構築されています。Brandfolder by Smartsheet における保存データのセキュリティについて、詳しくは [こちら](#) をご覧ください。入力した画像と生成された出力が、出力の生成に必要な期間を超えてモデルによって保存されたり、モデルのトレーニングに使用されたりすることはありません。

AI ツールの安全な開発

Smartsheet のコード、AI、オープンソース、復処理者などを含むすべての製品機能は Smartsheet SDLC の範囲に含まれ、それに従っていますが、これにはセキュリティのレビューとテストも含まれます。新しい機能、AI、復処理者に対しては、Smartsheet のプラットフォームとインフラストラクチャに導入する前にセキュリティのレビューを実施しています。セキュリティのテストには継続的な SAST、DAST、侵入テストが含まれます。コードを環境やコードベースに導入する際に、コードの脆弱性を検出するためのテスト体制も整っています。脆弱性が特定された際は、Smartsheet セキュリティが社内チーム、ベンダー、復処理者と協働して、特定された問題を是正しています。

ISO/IEC 42001 (AI マネジメント — 進行中): Smartsheet は現在、人工知能の正式なマネジメントシステムを確立し、AI を活用した機能が倫理的かつ安全に開発および展開されることを保証するために、この認証の取得を進めています。

その他のリソース

弊社は革新的な AI 技術を Smartsheet プラットフォームに追加することで、エンタープライズグレードのセキュリティ基準を維持しつつ、新規ユーザーとベテランユーザーの両方がさらに多くの成果を達成できるよう支援しています。Smartsheet のセキュリティ機能、プログラム、保護についての詳細は、smartsheet.com/trust をご覧ください。