

Salesforce.AI-201.v2026-06-27.q106

試験コード :	AI-201
試験名称 :	Salesforce Certified Agentforce Specialist
認証ベンダー :	Salesforce
無料問題の数 :	106
バージョン :	v2026-06-27
ページの閲覧量 :	108
問題集の閲覧量 :	1340

<https://www.jpnsshiken.com/shiken/Salesforce.AI-201.v2026-06-27.q106.html>

質問: 1

Universal Containers社は新しいAIプロジェクトを開始しました。プロンプトテンプレートで使用するアカウントオブジェクトに関連リストを追加する際に、エージェントフォースはどのような点を考慮すべきでしょうか？

- A. アカウントから関連リストを選択した後、プロンプトビルダーでフィールドピッカーを使用してマージフィールドを選択します。
- B. プロンプトビルダーを使用して、関連リストからJSON形式でフィールドを割り当てる必要があります。
- C. 関連リストのフィールドは、現在のユーザーのアカウントのデフォルトのページレイアウトに基づいています。

正解: ([正解を表示します](#))

Universal Containers (UC) は、アカウントオブジェクトの関連リストから詳細情報をプロンプトテンプレートに含めたいと考えています。これは通常、Salesforce の生成型 AI 設定のプロンプトビルダーを使用して行われます。

プロンプトビルダーの動作

関連リストの選択: プロンプトビルダー内で、オブジェクト (アカウント) に移動し、参照する関連リスト (連絡先、商談など) を選択できます。

フィールドピッカー: 関連リストを選択すると、プロンプトビルダーはフィールドピッカーインターフェースを提供し、その関連リストから特定のフィールドを選択できるようになります。選択されたフィールドは、プロンプト内で差し込みフィールドまたは動的挿入に使用できます。

質問: 2

Einstein Trust Layerのどの機能が、脱獄や迅速なインジェクション攻撃のリスクを最小限に抑えるのに役立ちますか？

- A. 安全なデータ取得と接地
- B. データマスキング
- C. 迅速な防御

正解: ([正解を表示します](#))

インシュタイン・トラスト・レイヤーは、責任ある、法令遵守に基づいたAIの利用を保証するために設計されています。データマスキング (D)は、機密性の高い個人データ（氏名メールアドレス、電話番号など）をAIモデルによる処理前に隠蔽または匿名化することで、GDPRなどのデータ保護規制への準拠に直接対応する仕組みです。これにより、個人識別情報 (PII)の不正な漏洩を防ぎ、プライバシー法への準拠を確保します。

Salesforceのドキュメントには、データマスキングはEinstein Trust Layerの中核コンポーネントであり、AIとのやり取り中に機密性の高いフィールドを自動的にマスキングすることで、組織がGDPRの要件を満たすことができると明記されています。例えば、マスキングされたデータにより、明示的な同意なしに個人識別情報 (PII)がAIモデルのトレーニングや推論で保存または使用されることがなくなります。

質問: 3

ユニバーサル・コンテナズ (UC)は、顧客チャットへの対応におけるエージェントの生産性を向上させる必要がある。

UCがこの問題に対処する上で役立つ生成型AI機能はどれでしょうか？

- A. 事例概要
- B. サービス返信
- C. 事件のエスカレーション

正解: [\(正解を表示します\)](#)

サービス応答 :この生成型AI機能は、カスタマーサービス担当者向けに、正確で文脈に沿った効率的な応答を自動生成し、支援します。過去のやり取り、ケースデータ、会話の文脈を利用して応答案を作成することで、生産性を向上させ、応答時間を短縮します。

ケース概要 :ケース情報を要約しますが、顧客チャットへの直接的な返信は支援しません。

ケースのエスカレーション :ケースをより上位のサポートチームに引き継ぐことを指しますが、チャット応答の生産性向上というニーズには対応していません。

したがって、サービス応答機能は、チャットへの応答におけるエージェントの効率向上に直接的に結びつくため、この要件に最適な機能と言えます。

質問: 4

AIスペシャリストは、Salesforceに保存されている顧客データを使用してパーソナライズされた販売メールを作成する生成モデルの設定を担当しています。AIスペシャリストは既にOpenAIプラットフォーム上で大規模言語モデル (LLM)の微調整を完了しています。クライアントにとってセキュリティとデータプライバシーは重要な懸念事項です。Agentforceスペシャリストは、カスタムLLMをSalesforceにどのように統合すべきでしょうか？

- A. カスタム LLM のアプリケーションを作成し、iFrame を介して Sales Cloud に埋め込みます。
- B. Einstein Studio Model Builder に微調整された LLM を追加します。
- C. OpenAI でモデルエンドポイントを有効にし、モデルへのコールアウトを実行してメールを生成します。

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 5

Einstein Studioで基礎モデルを作成した後、エージェントフォースは応答の一貫性とランダム性のバランスを調整するために、どのハイパーパラメータを使用すべきでしょうか？

- A. 存在罰則
- B. 変動性
- C. 温度

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

温度ハイパーパラメータは、モデル出力のランダム性を制御します。

低温（例0.2）より決定論的で一貫性のある応答。

高温（例1.0）より創造的で多様な反応。

質問: 6

AgentForce スペシャリストが、Web リンクを誤認識するエージェントのトラブルシューティングを行おうとしています。このエージェントには、プロンプト テンプレートを使用するアクションがあり、そのテンプレートはナレッジ リトリバーを使用して、エージェントが使用する出力テキストを生成します。誤認識動作の根本原因を特定するために適切なプロセスはどれですか？

- A. 幻覚ガードレールのトピック名と分類説明を調べます。
- B. 解決されたプロンプト出力に表示されているチャンクのプロンプト指示と内容を調べます。
- C. トピックの説明を確認し、幻覚ガードレールに「常に」という言葉が使用されていることを確認してください。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

AgentForce ドキュメントからの正確な抜粋に基づく、包括的かつ詳細な説明：

AgentForceのトラブルシューティングおよび最適化ガイドによると、エージェントがウェブリンクやデータなどの詳細情報を捏造する現象（幻覚は、プロンプトの構築や取得されたコンテンツのグラウンディングに問題がある場合に発生することが多い。推奨される診断プロセスは、プロンプトテンプレートの指示を検査し、実際に取得された知識チャンクを含む、解決済みのプロンプト出力を確認することである。

これらの領域を調査することで、AgentForceスペシャリストは、幻覚コンテンツが曖昧なプロンプト表現、欠落したグラウンディング変数、または無関係な検索結果に起因するものかどうかを判断できます。このアプローチにより、エージェントの推論および生成ステップに直接結びついた、証拠に基づいた調査が保証されます。

質問: 7

Universal Containers社は、Agentforceサービスエージェントからサービス担当者へSMSテキストメッセージをルーティングしたいと考えています。適切なルーティングを確実に行うために、同社はフロー内でどのサービスチャネルを使用すべきでしょうか？

- A. メッセージング
- B. ルート作業アクション
- C. ライブエージェント

正解: ([正解を表示します](#))

UCは、フローを使用して、Agentforceサービスエージェントからサービス担当者へSMSテキストメッセージをルーティングしたいと考えています。

質問: 8

Universal Containersは、PDF形式のメンテナンスガイドを外部フォルダに保存しており、Salesforceにはまだ組み込まれていません。

チームは、サービスエージェントがこれらのドキュメントを使用するための、クリック操作のみで済む標準的な設定を求めている。

Agentforceスペシャリストは、どの方法を採用すべきでしょうか？

- A. 外部の PDF リンクをトピックの説明に貼り付け、モデルがそれらをたどることに頼ることで、検索ソース、インデックス、または検索アクションの設定を回避します。
- B. PDFをAgentforceデータライブラリにファイルソースとしてアップロードすると、検索インデックスが構築され、それらのドキュメントから応答を収集するためのリトリバーが作成されます。
- C. Data Cloud を設定してファイル添付ファイルを取り込み、製品レコードと添付ファイルデータのカスタムインデックスとリトリバーを作成します。

正解: B ([コメントを发表する](#))

AgentForceデータライブラリおよび取得構成ガイドによると、組織がAIエージェントで使用する必要のある外部のPDFまたはテキスト文書を持っている場合、推奨されるクリックのみのアプローチは、それらの文書をAgentForceデータライブラリのファイルソースとしてアップロードすることです。

システムはアップロードされたファイルを自動的に処理し、その内容をチャンクに分割し、検索インデックスを構築し、インデックス化されたドキュメントからエージェントの応答を抽出するためのリトリバーを作成できるようにします。

この方法はコードや手動による統合を必要とせず、検索拡張生成 (RAG) を通じてすべてのドキュメントコンテンツがクエリ可能になることを保証します。

質問: 9

Salesforce管理者は、顧客とのやり取りデータを取り入れた、パーソナライズされたターゲットメールを作成したいと考えています。管理者は、大規模言語モデル (LLM) を活用してメールを作成し、異なる製品や顧客に対してテンプレートを再利用したいと考えています。管理者はどのソリューションアプローチを活用すべきでしょうか？

- A. 営業メールの標準テンプレートを使用する
- B. フィールド生成プロンプトテンプレートタイプを作成する
- C. 営業メールのプロンプトテンプレートタイプを作成します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

テンプレートを再利用しながらLLMを使用してパーソナライズされたメールを生成するには :

営業メールプロンプトテンプレートタイプ オプションC) LLMと構造化テンプレートを組み合わせることで、動的なメールコンテンツを生成するために特別に設計されています。管理者はプレースホルダー (顧客名 製品詳細など) を定義し、複数のシナリオでテンプレートを再利用できます。

質問: 10

Universal Containers (UC) は、顧客に最新かつ有効な関連ポリシーおよびコンプライアンス情報を提供する Agentforce サービス エージェントを構築したいと考えています。エージェントは以下の要件を満たす必要があります。

- 人事ポリシー、コンプライアンスガイドライン、および会社を意味的に検索します手順。

回答は、公開されている知識に基づいていることを確認してください。

- 知識の更新が手動操作なしで即座に反映されるようにする再構成。

UCは、エージェントが正しい情報を取得できるようにするために、どのような対策を講じるべきでしょうか？

A. エージェントがすべての内部記録と過去の顧客からの問い合わせを検索できるようにします。

B. AIによる検索のためにポリシー文書を保存およびインデックス化するためのAgentforce データライブラリを設定します。

C. AIモデルにポリシー応答を手動で追加して、幻覚を防ぎます。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

UCでは、Agentforceサービスエージェントが、特定の基準に基づき、正確で最新のポリシーおよびコンプライアンス情報を提供することが求められます。

質問: 11

営業担当者へのAgentforce States Agentの導入が成功した後、Universal Containersはサービスチームへの導入を目指しています。この導入にあたり、Agentforceスペシャリストはどのような重要な点を考慮すべきでしょうか？

A. Service Cloud ユーザーに Agentforce for Service の権限を割り当てます。

B. 標準サービスアクションを Agentforce サービスエージェントに割り当てます。

C. サービスセンターのユースケースにおける標準およびカスタムのエージェントトピックとアクションをレビューおよびテストします。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Sales CloudからService CloudへEinstein Agent (旧Agentforce)をデプロイする場合 :

エージェントのトピックとアクションは、コンテキストに依存します。Service Cloudのユースケース (ケース解決、ナレッジ検索など) では、サービスワークフローとの整合性を確保するために、既存のトピック/アクションの検証が必要です。

質問: 12

Universal Containers (UC) は、ケースの詳細と更新情報を、ケースに関連する複数のカスタムフィールドとカスタムオブジェクトに保存します。UC は、顧客が更新情報を要求した際に、Agentforce サービスエージェントがこれらのフィールドと関連レコードの情報を提供して、顧客に回答できるようにしたいと考えています。UC は、Agentforce サービスエージェントにこの情報へのアクセス権限を付与するために、どのベストプラクティスに従うべきでしょうか？

A. Agentforce Service Agent ユーザーに既に割り当てられている

AgentforceServiceAgentUserPsg 権限セット グループのオブジェクトとフィールドのアクセスを更新します。

B. Einstein Agent License を使用して新しい権限セットを作成し、カスタムフィールドとカスタムオブジェクトへの読み取りアクセスを有効にして、それを Agentforce Service Agent ユーザーに割り当てます。

C. Agentforce サービスエージェントが常に必要なアクセス権を取得できるように、Einstein エージェントユーザープロフィール内のオブジェクトとフィールドのアクセス

権を更新します。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceセキュリティおよび権限管理ガイドによると、

AgentForceServiceAgentUserPsg (権限セットグループ) は、サービスエージェントのアクセス権限を制御します。これには、サービスエージェントが読み取りまたは操作できる Salesforce オブジェクト、フィールド、および関連データが含まれます。

エージェントのアクセス権限をカスタムフィールドや関連オブジェクトに拡張する場合、新規またはプロフィールベースの権限を作成するのではなく、そのエージェントタイプに割り当てられている既存の権限セットグループを更新することが推奨されるベストプラクティスです。このアプローチにより、権限管理の一元化が維持され、ライセンスの整合性が確保され、複数の権限レイヤー間での競合や重複が回避されます。

質問: 13

カスタムリトリーバー構成でフィルターを適用する目的は何ですか？

A. フィルターは、検索インデックスで定義されたフィールドに基づいて最大 10 個の条件を適用することで検索結果を絞り込み、返されるコンテンツの関連性を高めます。

B. フィルタは検索インデックス内の機密フィールドを自動的に暗号化およびマスクし、公開クエリに対して機密情報ではない情報のみが取得されるようにします。

C. フィルタは、複数のドキュメントを再フォーマットして単一の要約出力に集約し、リトリーバ出力を合理化および統一して、より効率的で正確なAIグラウンディングを実現します。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

AgentForce Retriever構成ガイドでは、フィルターを使用して、リトリーバーの設定内で検索結果を絞り込み、制限することが規定されています。フィルターは、文書タイプ、カテゴリ、地域、更新日などのインデックス付きフィールドに条件（最大0個）を適用することで機能します。このターゲットを絞ったフィルタリングにより、取得されるデータが現在のユーザーのクエリまたはコンテキストに非常に関連性の高いものになります。

例えば、AgentForceのリトリーバーは、タグが付けられたドキュメントのみを含めるように構成できます。

「アクティブ」または特定の製品ライン内で、LLMのノイズを低減し、接地精度を向上させます。このメカニズムは高精度なデータ取得をサポートし、生成される応答の精度と信頼性を直接的に向上させます。

質問: 14

Universal Containers (UC) は、統合された Data Cloud オブジェクトからプロンプト テンプレートにデータを取り込むために Flow を使用したいと考えています。UC はどのタイプの Flow を使用すべきでしょうか？

- A. データクラウドがトリガーするフロー
- B. テンプレートトリガーによるプロンプトフロー
- C. 統一オブジェクトリンクフロー

正解: ([正解を表示します](#))

このシナリオでは、Universal Containers は統合された Data Cloud オブジェクトからプロンプト テンプレートにデータを取り込むことを望んでおり、そのための最適な方法は Data Cloud トリガーフローを使用することです。このタイプのフローは、Salesforce Data Cloud オブジェクト内のデータ変更に基づいてアクションをトリガーするように特別に設計されています。

データクラウドをトリガーとするフローは、統合データモデルの変更を監視し、関連データを自動的にシステムに取り込んで、プロンプトテンプレートで使用できるようにします。これにより、生成型AIのコンテキストで使用されるデータがリアルタイムかつ最新の状態であることが保証されます。

より詳細なガイダンスについては、Salesforceのドキュメントにある、Data Cloudでトリガーされるフローおよび生成型AIソリューションとのData Cloud統合に関するドキュメントを参照してください。

質問: 15

Universal Containers (UC) は、新しいエージェントの信頼性を確認するために Agentforce Testing Center を使用する準備を進めています。UC はテストケースを含む CSV ファイル

を用意しており、ベストプラクティスと制限事項を理解するためにドキュメントを確認しています。Testing Center でテストを実行する際に CRM データが変更されないようにするには、UC はどのベストプラクティスに従うべきでしょうか？

- A. 本番環境でテストを実行し、リアルタイムデータの正確性を確保します。
- B. データ変更を最小限に抑えるため、テストケースの数をテストごとに50に制限します。
- C. テストセンターはサンドボックス環境でのみ使用してください。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceのテストおよび検証ガイドラインによると、テストセンターにおけるすべての自動化テストまたは大規模テストは、本番環境のCRMデータへの意図しない変更を防ぐため、サンドボックス環境で実行する必要があります。

本番環境でテストを実行すると、レコードの更新、ケースの作成、ライブデータを変更するアクションの呼び出しなどがトリガーされ、安全な検証に関するベストプラクティス基準に違反する可能性があります。サンドボックス環境でテストを行うことで、データ分離を維持しながら、本番環境のロジックを再現できます。

質問: 16

ヘルプセンターで認証済みの顧客が「サービスプランをアップグレードしたい」と言った場合、AIエージェントは以下のタスクを完了する必要があります。

本人確認と資格確認を行います。

- 新しい見積もりを作成します。
- アップグレード料金を日割り計算します。

再注文金額が米ドルを超える場合にのみ、アカウントエグゼクティブ (AE) にエスカレーションしてください。

25,000。

このユースケースをサポートするために、AgentForceスペシャリストはどのタイプのエージェントを構築すべきでしょうか？

- A. サービスエージェントが案件を最初から最後まで解決し、営業チームに新たなビジネスチャンスを創出します。
- B. アップセルや大型取引のエスカレーションに対応する営業担当者
- C. 社内物流と財務を統括する従業員エージェント

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceドキュメントからの正確な抜粋に基づく、包括的かつ詳細な説明：

AgentForceスペシャリスト実装ガイドおよびエージェントタイプ構成リファレンスによると、このシナリオは、AIエージェントがアップセルプロセスを直接処理する、収益を生み出すインタラクションを表しています。タスクには、顧客の権利の確認、新しい見積書の作成、および按分額の計算が含まれており、これらはすべてAgentForceのセールスエージェント構成タイプと一致しています。

セールスエージェントは、リードのコンバージョン、見積もり作成、アップセル、更新、および高額案件のエスカレーションロジックを管理するために特別に設計されていま

す。AgentForceのドキュメントでは、インタラクションに見積もり作成、価格計算、または大規模案件処理のためのアカウントエグゼクティブへのエスカレーションが含まれる場合、適切な設計はセールスエージェントであると強調されています。

有効的なAI-201問題集はJPNTTest.com提供され、AI-201試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新AI-201試験問題集を提供します。JPNTTest.com AI-201試験問題集はもう更新されました。ここでAI-201問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/AI-201-mondaishu> **515問、30% ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 17

Agentforceユーザーが、ユーザー関連リストを使用して新しいプロンプトテンプレートを作成したいと考えています。Agentforceスペシャリストは何を考慮すべきでしょうか？

- A. ユーザー関連リストには「すべて表示」アクセス権限が必要です。
- B. ユーザー関連リストをレコードページに含める必要があります。
- C. ユーザー関連リストはプロンプトテンプレートではサポートされていません。

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforceでは、グラウンディングプロンプトテンプレートに使用できるオブジェクトおよび関連リストに制限があります。これは、ユーザーデータに関するセキュリティとプライバシー上の懸念によるものと考えられます。

LLMにコンテキストを提供するためにユーザー関連リストを使用することは直感的に思えるかもしれませんが、Salesforceは機密性の高いユーザー情報が意図せず漏洩したり悪用されたりしないように、これを禁止しています。

したがって、Agentforceスペシャリストは、必要なユーザー情報をプロンプトテンプレートに組み込むための代替手段を検討する必要があります。例えば、サポートされている他の関連オブジェクトやフィールドを使用する方法などが考えられます。

質問: 18

ユニバーサル・コンテナズ (UC)は、コンプライアンスチームが構造化された法的文書ライブラリからポリシー条項番号と完全に一致するものを検索できるようにしたいと考えています。UCはどの検索タイプを導入すべきでしょうか？

- A. 句番号などの構造化フィールドで、キーワード検索を使用して用語を完全に一致させます。
- B. キーワード検索と意味的想起を組み合わせたハイブリッド検索を使用します。
- C. 意味検索を使用して、節の同義語を動的に解釈します。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceの検索最適化ガイドによると、構造化データから完全一致 (ポリシー条項番号、法的識別子、請求書IDなど) を取得する必要がある場合は、キーワード検索を使用することが推奨されます。ドキュメントには次のように記載されています。

キーワード検索は、構造化されたフィールドから正確な用語一致を確実に取得し、識別子、数値、およびコード参照の精度を維持します。」

質問: 19

Agentforceスペシャリストは、カスタムエージェントアクションを有効化する前に、実際のユーザーの発話内容を理解し、アクションが適切に選択されていることを確認したいと考えます。スペシャリストはどのツールを推奨すべきでしょうか？

- A. エージェントビルダー
- B. 模型遊具
- C. エージェントフォース

正解: ([正解を表示します](#))

質問: 20

Coral Cloud Resorts (CCR) は、顧客の会員ランクが「Premium」または「Elite」の場合にのみ予約アクションが実行できるように、エージェントを設定したいと考えています。このビジネスルールは確実に適用される必要があります。CCR はどのような実装を行うべきでしょうか？

- A. 資格のない顧客が予約を完了できないように、基となる予約オブジェクトにカスタム検証ルールを設定します。
- B. 予約操作はプレミアムまたはエリート顧客のみが使用できることを明確に記載し、例を含めたトピックの説明を設定します。
- C. 顧客のメンバーシップティアフィールドにマッピングされたコンテキスト変数を作成し、MembershipTier に条件付きフィルターを追加します。

正解: **C** ([コメントを發表する](#))

AgentForce構成および制御フローガイドによると、決定論的なビジネスルールを適用するデータ条件に基づいて特定のアクションを制限するなど、特定のアクションを制限するには、条件付きフィルターでコンテキスト変数を使用する必要があります。ガイドには次のように記載されています。関連するSalesforceフィールドにマッピングされたコンテキスト変数を使用して状態情報を格納します。次に、条件付きフィルターを適用して、特定の条件 (例メンバーシップレベル) が満たされた場合にのみアクションが実行されるようにします。」これにより、ルールが決定論的になり、条件が満たされない場合はアクションがトリガーされないことが保証されます。

質問: 21

多忙なスケジュールの中、Universal Containersの営業担当者は、更新や新規契約に関して、見込み客や既存顧客にメールでフォローアップする時間を割いています。彼らは、顧客へ

の連絡を行う前に、週を通して何時間もかけて過去のコミュニケーション履歴や顧客の詳細を確認しています。営業担当者が過去の成功したコミュニケーションに基づいてテキストを生成することで、見込み客にパーソナライズされたメールを作成するのに役立つ Copilotの標準アクションはどれですか？

- A. エージェントアクション：類似の機会を探す
- B. エージェントの行動：営業メールの作成または修正
- C. エージェントアクション：記録の要約

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

過去のコミュニケーションに基づいてパーソナライズされたメールを作成する必要がある営業担当者には、Agentforceスペシャリストが「エージェントアクション：営業メールの作成または修正」を推奨します。このアクションはAIを使用してメールコンテンツを生成または修正し、過去の成功事例を活用して、見込み客や顧客に対してパーソナライズされた関連性の高いアプローチを作成します。

類似の機会を探す」機能は、機会のマッチングに使用されるものであり、メールの作成に使用されるものではありません。

レコードの要約機能は顧客データの概要を提供しますが、メールの作成を直接支援するものではありません。

質問: **22**

ユニバーサルコンテナーズはセキュリティコンプライアンスを非常に重視しており、以下の点を理解したいと考えています。

- 大規模言語モデル (LLM)に送信されるプロンプトテキストはどれですか？
- どのように隠蔽されているか
- マスクされた反応

Agentforceスペシャリストは何を推奨すべきでしょうか？

- A. Einstein ShieldイベントログをCRM Analyticsに取り込みます。
- B. 実行中のユーザーのデバッグログを確認します。
- C. Einstein Trust Layerで監査証跡を有効にします。

正解: ([正解を表示します](#))

セキュリティコンプライアンス上の懸念に対処し、LLMに送信されるプロンプトテキスト、そのマスキング方法、およびマスキングされた応答を可視化するために、AgentforceスペシャリストはEinstein Trust Layerで監査証跡を有効にすることを推奨する必要があります。この機能は、大規模言語モデル (LLM)に送信されるプロンプト、機密情報のマスキング、およびAIの応答をキャプチャしてログに記録します。この監査証跡により、完全な透明性とセキュリティ要件への準拠が保証されます。

質問: **23**

ユニバーサルコンテナーズ (UC)は、営業担当者が「これに似た他の機会を表示してください」というフレーズを入力することで、過去に獲得した案件に類似した案件を探せるように

したいと考えています。UCはエージェントを使ってどのようにこれを実現すべきでしょうか？

- A. 標準のエージェントアクションを使用します。
- B. フローを呼び出すカスタムエージェントアクションを作成します。
- C. Apex クラスを呼び出すカスタム Agent アクションを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

Universal Containers は、標準の Copilot アクションを使用して、同様の機会を探索するという要求を実現できます。Agent には、次のような自然言語クエリを処理する組み込みアクションがあります。

「これに似た他の機会を表示してください。」標準アクションでは、クエリを処理し、機会の詳細や過去に成立した取引など、事前に定義された一致条件に基づいて結果を返します。このアプローチでは、カスタムフローやApexクラスを作成する必要がなく、標準機能を活用することができます。

質問: 24

Universal Containers (UC) は、統合された連絡先に関する Web アクティビティを Data Cloud で追跡しており、そのデータをプロンプト テンプレートで使用して、データから洞察を抽出したいと考えています。連絡先オブジェクトがプロンプト テンプレートに関連付けられているオブジェクトの 1 つであると仮定した場合、DC がこれを行うための有効な方法はありますか？

- A. プロンプト定義にウェブトレースアクティビティを含めて、データクラウドから直接プロンプトを呼び出します。
- B. 活動記録を連絡先の関連リストとして追加し、関連リストのグラウンディングを使用して連絡先をプロンプト テンプレート ワークスペースに渡します。
- C. データクラウドのアクティビティレコードのリストを入力として受け取り、それを大規模言語モデル (LLM) に渡すプロンプトテンプレートを作成します。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

Data Cloud の Web アクティビティ データをプロンプト テンプレートに統合するには、アクティビティ レコードを関連リストとして Contact オブジェクトに追加し、関連リストのグラウンディングを使用するのが正しい方法です (オプション B)。理由は以下のとおりです。

データクラウドとの連携 :データクラウドは、ウェブアクティビティデータを統合し、統合された連絡先レコードに関連付けます。これらのアクティビティを連絡先の関連リストとして追加することで、データはプロンプトテンプレートからアクセス可能になります。

プロンプトテンプレートのグラウンディング :Salesforceのプロンプトテンプレートは、関連レコードのグラウンディングをサポートしています。

連絡先がプロンプトテンプレートに渡されると、テンプレートは (関連リストを介して) 関連するWebアクティビティレコードを参照して、洞察を抽出できます。

構造化データ処理 :この方法は、Salesforceのグラウンディングに関するベストプラクティスに準拠しており、大規模言語モデル (LLM) が構造化されたコンテキスト豊富なデータを受け取ると同時に、生の活動リストでLLMを圧倒しないようにします。

質問: 25

Universal Containers社のAgentforce担当者は、顧客からの製品デモ依頼に対応するパーソナライズされたメールを生成するためのプロンプトテンプレートを作成中です。AIが生成するメールは、ガイドラインを厳守し、関連する商談情報のみを使用し、受信者に望ましい行動を促すことが重要です。Agentforce担当者は、これらの指示をプロンプトテンプレートの新しい行にどのように含めるべきでしょうか？

- A. それらを三重引用符 (""")で囲みます。
- B. 結合フィールドが定義されていることを確認してください。
- C. 中括弧 {} を使用して命令を囲みます。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

Salesforceのプロンプトテンプレートでは、大規模言語モデル (LLM) がコンテンツ (この場合はパーソナライズされたメール) を生成する方法を指示する手順を、三重引用符 (""")で囲むことで含めることができます。この書式設定により、LLMはメールコンテンツを生成する際に、指定された手順を確実に遵守します。

三重引用符を使用することで、AIは囲まれたテキストがタスクへの取り組み方に関する指示であることを理解できます。例えば、コンテンツを関連する機会情報に限定したり、受信者に対して特定のアクションを促したりといった指示です。

質問: 26

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、営業チームがAIを活用してカタログから推奨商品を提案できるようにしたいと考えています。UCはどのタイプのプロンプトテンプレートを使用すべきでしょうか？

- A. 記録概要プロンプトテンプレート
- B. メール生成プロンプトテンプレート
- C. フレックスプロンプトテンプレート

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、営業チームがAIを活用してカタログから製品を推奨できるようにしたいと考えています。このユースケースに最適なのは、Flexプロンプトテンプレートです。

Flexプロンプトテンプレートは、製品情報、顧客ニーズ、販売履歴などの特定のデータポイントに基づいて、柔軟でカスタマイズ可能なAI駆動型の推奨事項や応答を提供するように設計されています。このテンプレートタイプでは、AIがさまざまな入力とパラメータを考慮できるため、製品の推奨事項を動的に生成するのに最適です。

質問: 27

Einstein Trust Layerは、機密データを保護しながら、有用で意味のある応答を生成するために、どのような仕組みを採用しているのでしょうか？

- A. マスクされたデータは、応答プロセス中にマスク解除されます。
- B. マスクされたデータは、リクエスト処理中にマスク解除されます。
- C. 関連性の閾値を満たさない回答は自動的に拒否されます。

正解: ([正解を表示します](#))

アインシュタイン・トラスト・レイヤーは、機密データを大規模言語モデル (LLM) に送信する前にマスキングし、応答処理中にデマスキングすることで、有用かつ意味のある応答を生成しながら、機密データの保護を保証します。

仕組み：

リクエストプロセスにおけるデータマスキング：

機密データの識別 : Einstein Trust Layerは、プロンプトをLLMに送信する前に、入力内容をスキャンして、個人識別情報 (PII)、機密性の高いビジネス情報、または機密とみなされるその他のデータなどの機密データを検出します。

機密データのマスキング：特定された機密データは、プレースホルダーまたはマスクに置き換えられます。これにより、LLMが機密情報を一切受け取らないことが保証され、潜在的な漏洩から保護されます。

LLMによる処理：

マスクされた入力 : LLMはマスクされたプロンプトを処理し、マスクされたデータに基づいて応答を生成します。

機密データの漏洩なし : LLMは実際の機密データを受け取ることがないため、意図せずそのデータが出力に含まれるリスクはありません。

対応プロセスにおける脱マスク：

機密データの再挿入 : LLMが応答を生成した後、Einstein Trust Layerは応答内のプレースホルダーを元の機密データに置き換えます。

有意義な回答の提供 : この情報開示プロセスにより、最終的な回答が有意義かつ完全なものとなり、必要に応じて機密情報が含まれることが保証されます。

データセキュリティの維持：機密データは、いかなる場合もLLMまたは意図しない受信者に開示されることはなく、データセキュリティとコンプライアンスが維持されます。

質問: 28

セキュアデータ取得機能は、動的グラウンディングに必要なSalesforceデータへのアクセス権限を持つユーザーのみがアクセスできるように、どのように保証するのでしょうか？

- A. 実行ユーザー」の権限に基づいてSalesforceデータを取得します。
- B. プロンプトを実行するユーザーの権限に基づいてSalesforceデータを取得します。
- C. プロンプトテンプレートのオブジェクト権限に基づいてSalesforceのデータを取得します。

正解: ([正解を表示します](#))

セキュアデータ取得機能は、プロンプトを実行するユーザーの権限に基づいてデータアクセスを動的に制御することで、Salesforceのセキュリティモデルを強制します。これにより、CRUD（作成読み取り、更新、削除）およびFLS（項目レベルセキュリティ）の設定に準拠し、機密データへの不正アクセスを防止します。たとえば、ユーザーが特定のオブジェクトまたは項目へのアクセス権を持っていない場合、AIモデルは動的制御のためにそのオブジェクトまたは項目を取得できません。

質問: 29

ユニバーサル・コンテナズでは、営業マネージャーが困難な課題に直面しています。新人営業担当者数名が、複雑な取引における異議対応や価格交渉に苦戦しているのです。マネージャーは、重要な商談の前に、各営業担当者に個々の顧客シナリオについて個別に指導する時間がありません。新人営業担当者たちは、難しい会話をシミュレーションしてプレゼンテーションの練習ができ、担当している商談内容に合わせた個別のフィードバックを受け取れるツールを求めています。エージェントフォース・スペシャリストは、どのSalesforceソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A. 従業員コーチ
- B. SDRエージェント
- C. セールスコーチ

正解: [\(正解を表示します\)](#)

AgentForce for Salesの概要では、Sales Coachは営業担当者が販売スキルを練習し向上させるために設計されたAI搭載ソリューションであると定義されています。ガイドには、「Sales Coachは顧客とのやり取りをシミュレートし、営業担当者が反論処理のロールプレイングを行い、実際の商談データに基づいてパーソナライズされたフィードバックを提供します」と記載されています。これは、「営業担当者がシナリオ固有のフィードバックを受けながら交渉や反論処理の練習をしたいという状況にまさに合致しています。」

質問: 30

Universal Containers (UC) は、AI エージェントが迅速に応答を返すことを望んでいます。UC は、AI 応答をグラウンディングする際の遅延を最小限に抑えるために、リトリバーの設定を最適化する必要があります。UC はどの設定項目を優先すべきでしょうか？

- A. 検索インデックス構造をランタイム時に変更するように、リトリバーを動的モードで動作するように設定します。
- B. 各検索の範囲を効率的に制限するように、リトリバーのフィルタが定義されていることを確認してください。
- C. リトリバーの最新性バイアス設定を上げて、より新しいデータに範囲を限定します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

「検索対象を効率的に制限するように、検索リトリバーのフィルタが定義されていることを確認する」が正解である理由は？

Agentforceでは、AIが生成する応答の遅延を最小限に抑えるためにリトリーバーの設定を最適化する場合、特定のフィルタを適用して検索範囲を絞り込むことが最も効果的なアプローチです。

Agentforceでリトリーバーを最適化するための重要な考慮事項：

効果的なフィルターの定義

精度の高い検索フィルターを適用することで、不要なデータ取得を減らし、応答時間を短縮できます。

フィルターを使用すると、関連性の高いレコードに焦点を絞り込むことができ、大規模なデータセットの処理によって発生する遅延を回避できます。

クエリの複雑さを軽減する

検索範囲が広すぎると、検索時間が長くなり、レイテンシの問題につながる可能性があります。

適切に設定されたリトリーバーフィルターはクエリを効率化し、応答速度を向上させます。

データインデックス作成プロセスの最適化

検索対象をインデックス付きフィールドに限定することで、効率が向上します。

事前にインデックス化されたデータはアクセスが速く、検索時間を短縮できます。

質問: 31

Universal Containers (UC) はデータライブラリを構成しており、知識記事のインデックス作成を、自社の知識ベースで公開されている記事のみに限定したいと考えています。また、UC は、大規模言語モデル (LLM) が応答の根拠とした情報源をエージェントがリンクするようにしたいと考えています。

UCがこの問題を解決するために役立つ設定はどれでしょうか？

- A. データライブラリ設定ウィンドウで、「知識設定」の下にある「公開知識記事を使用する」を有効にして「ソースを表示」を選択します。
- B. データライブラリ設定ウィンドウの「知識設定」で、「公開知識記事を使用する」を有効にしてください。LLMが回答の根拠とした記事は表示できません。
- C. データカテゴリを使用して、公開されている記事を分類し、インデックスを作成します。知識記事が「公開」に分類されると、情報源が自動的に表示されます。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceデータライブラリ構成ガイドによると、管理者はナレッジ記事のインデックス作成と取得を公開されているものに限定し、LLMに基づく応答のソース可視性を有効にすることができます。ドキュメントには次のように記載されています。

データライブラリの設定で、「知識設定」の下にある「公開知識記事を使用する」を有効にすると、公開されているコンテンツのみがインデックス化されます。引用を表示するには、「情報源を表示する」を有効にすると、エージェントが応答の根拠となる特定の記事またはデータレコードへのリンクを表示します。

有効的なAI-201問題集はJPNTest.com提供され、AI-201試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新AI-201試験問題集を提供します。JPNTest.com AI-201試験問題集はもう更新されました。ここでAI-201問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/AI-201-mondaishu> 315問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 32

アップロードされたファイルを含むAgentforceデータライブラリは、作成および構成された後にどのような処理が行われますか？

- A. ユーザーが指定した場所にアップロードされたファイルをインデックス化します
 - B. アップロードされたファイルをデータクラウドにインデックス化します
 - C. Salesforceファイルストレージにアップロードされたファイルをインデックス化します
- 正解: B ([コメントを发表する](#))

Salesforce Agentforce のデータライブラリは、組織がファイル (PDF、ドキュメントなど) をアップロードして、AI 駆動型エージェントの基本データとして使用できる機能です。データライブラリが作成および設定されると、アップロードされたファイルはインデックス化され、AI がそのコンテンツを検索および使用できるようになります (検索強化生成やプロンプト強化など)。重要なのは、このインデックス化がどこで行われるかです。Salesforce Agentforce は、アップロードされたファイルなどの非構造化データの保存とインデックス化に最適化されたベクトルデータベースを含む統合データプラットフォームである Data Cloud と緊密に統合されています。データライブラリが設定されると、ファイルは Data Cloud のベクトルデータベースに取り込まれてインデックス化され、AI は会話やアクション中にそれらのファイルから関連情報を効率的に取得できるようになります。

質問: 33

コーラルクラウドリゾートは、予約担当者が特定の順序で作業を実行することを確実にする必要があります。

まず利用可能なセッションを取得し、次に顧客の資格を確認し、最後に予約を作成します。現在の実装では、大規模言語モデル (LLM) がこれらのアクションを任意の順序で実行できるため、予約が失敗する可能性があります。AgentForceスペシャリストはどちらのアプローチを採用すべきでしょうか？

- A. 予約ワークフロー中に推論エンジンが従うべきアクションの正確な順序を、番号付きの手順と明確な順序要件を使用して詳細に記述した包括的なトピック指示を作成します。
- B. 各ステップの完了ステータスを格納するカスタム変数を作成し、後続のアクションに条件付きフィルタを実装して、前の変数が設定されていることを要求し、決定論的な実行順序を保証します。

C. トピック、分類の説明、およびアクションの指示を優先度レベルと順序インジケータで設定し、推論エンジンが正しいアクションの順序を自動的に選択するようにガイドします。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

AgentForceドキュメントからの正確な抜粋に基づく、包括的かつ詳細な説明：

公式ドキュメントのAgentForceオーケストレーションおよびアクションシーケンスガイドラインによると、決定論的な実行順序を実現するには、LLMの推論やトピック命令だけに頼るのではなく、カスタム状態変数と条件付きロジックを使用するのが最適です。

AgentForceのオーケストレーションフレームワークを使用すると、開発者は特定のアクションが正常に完了したことを示す変数（例 `SessionsRetrieved`、`EligibilityVerified` など）を定義できます。

後続のアクションには、前のステップが完了した場合にのみ実行を許可する条件付きフィルタを含めることができます。このアプローチにより、アクションが厳密かつ論理的な順序で実行されることが保証され、LLMがステップの順序を恣意的に変更することを防ぎます。

質問: 34

管理者は、Universal Containers (UC)のCRMデータのセキュリティと信頼性を確保する責任を負います。UCには、強化されたデータ保護機能と最新のAI機能が重要です。また、UCはSalesforceレコードから関連情報を取得し、プロンプトと統合する必要があります。

Einstein Trust Layerのどの機能がUCのニーズを最もよくサポートしますか？

- A. データマスキング
- B. 安全なデータ取得機能を備えた動的接地
- C. データ保持ゼロポリシー

正解: [\(正解を表示します\)](#)

SalesforceのEinstein Trust Layerにおける重要な機能の一つである、セキュアなデータ取得による動的なデータ基盤構築は、データ保護を強化し、AIが生成する出力が正確かつ安全なソースに基づいていることを保証します。この機能により、関連するSalesforceデータをAIが生成する応答に統合できるため、AIの出力が状況を認識し、リアルタイムのCRMデータと整合することが保証されます。

動的グラウンディングとは、AIモデルがSalesforceレコード（顧客レコード、ケースデータ、カスタムオブジェクトデータなど）から関連情報を安全な方法で動的に取得することを意味します。これにより、AI処理中に機密データが保護され、AIモデルの出力がビジネス用途において信頼性と確実性を確保できます。

その他の選択肢は、要件との整合性が低い。

データマスキングとは、プライバシー保護のために機密データを隠蔽することを指し、Salesforceレコードをプロンプトに統合することとは関係ありません。

ゼロデータ保持ポリシーは、AIプロセスが処理後にユーザーデータを一切保存しないことを保証しますが、Salesforceレコード情報をプロンプトに統合する必要性には対応していません。

質問: 35

Universal Containers社は、現在の注文処理状況を大規模言語モデル (LLM) のプロンプトに組み込みたいと考えています。注文状況は外部の企業資源計画 (ERP) システムに保存されています。Agentforceスペシャリストは、どのデータグラウンディング手法を推奨すべきでしょうか？

- A. 永遠オブジェクト記録マージフィールド
- B. 外部サービス差し込みフィールド
- C. Apex マージフィールド

正解: [A \(コメントを发表する\)](#)

要件の背景：

Universal Containers社は、外部のERPシステムからリアルタイムの注文状況データをLLMプロンプトに取り込みたいと考えている。

LLMプロンプトにおけるデータ基盤：

データグラウンディングにより、大規模言語モデルは最新かつ関連性の高い情報にアクセスできるようになります。Salesforceでは、データがSalesforce外部に存在する場合、外部オブジェクト (Salesforce Connect経由) を使用することが推奨されるアプローチの一つです。

質問: 36

幻覚のリスクを最も低減する設計上の選択肢はどれですか？

- A. より大きなプロンプト
- B. より高い温度設定
- C. Salesforceデータに関する確かな知識
- D. 自由記述式の指示

正解: [\(正解を表示します\)](#)

信頼できるSalesforceのデータに基づいて回答を導き出すことで、幻覚を大幅に減らすことができます。

質問: 37

Universal Containersは新しいAgentforce Sales Development Representative (SDR) を本番環境に導入しましたが、営業担当者から見つからないという報告を受けています。この問題の原因は何でしょうか？

- A. 営業担当者のユーザープロファイルに「SDRエージェントを許可する」権限がありません。
- B. 営業担当者ユーザーはSDRエージェントオブジェクトにアクセスできません。
- C. 営業担当者ユーザーに「SDRエージェントを使用する」権限セットがありません。

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

「営業担当者ユーザーにSDRエージェントの使用権限セットが不足している」が正解である理由は？

営業担当者がAgentforceのセールス開発担当者 (SDR) エージェントを見つけられない場合、最も可能性の高い原因は権限不足です。SDRエージェントの使用」権限セットは、ユーザーがAgentforceでSDRエージェントにアクセスして操作するために必要です。

本号における重要な検討事項：

権限セットの制限

Salesforce環境でAgentforce SDRにアクセスするには、ユーザーは「SDRエージェントの使用」権限が設定されている必要があります。

この権限がない場合、SDRエージェントはインターフェースに表示されません。

Agentforce ロールベースアクセス制御

Agentforceは、ユーザーの役割に基づいて特定の権限を割り当てます。

営業担当者がSDRエージェントにアクセスするには、明示的な許可が必要です。

問題の解決

Salesforce管理者は、関連するすべての営業担当者に「SDRエージェントの使用」権限セットを割り当てる必要があります。

これは、「設定」→「ユーザーに割り当てる権限セット」で行います。

質問: **38**

開発者はSalesforce CLIを使用して、サンドボックス環境から本番環境にエージェントコンポーネントをデプロイしています。最近、いくつかのトピック、指示、およびアクションに変更を加えました。エージェントがやり取りするすべてのトピックとアクションを含む package.xml ファイルには、どのメタデータコンポーネントを含めるべきですか？

A. genAiPlannerBundle

B. EinsteinAiPlannerBundle

C. BotBundle

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

AgentForceドキュメントからの正確な抜粋に基づく、包括的かつ詳細な説明：

すべてのトピックとアクションへの参照を含む、Agentforceエージェントの完全な構成を含むメタデータコンポーネントは、GenAiPlannerBundle (A) です。

Metadata APIまたはSalesforce CLIを使用したSalesforce開発では、Agentforceエージェントはプランナーメタデータタイプによって表されます。

Salesforce API の最新バージョン (このナレッジベースの執筆時点では v64 以降) では、エージェントの中核となるコンポーネントは GenAiPlannerBundle です。これは、エージェントの推論エンジンを定義し、エージェントが実行を許可されているトピック

(GenAiPlugin メタデータ型で表される) とアクション (GenAiFunction メタデータ型で表される) への必要な参照をすべてまとめるコンテナまたはプランナーとして機能しま

す。GenAiPlannerBundle をデプロイすることは、完全かつ最新の Agentforce エージェント構成をデプロイするために不可欠です。

バージョン64より前は、このコンポーネントはGenAiPlannerという名称で、概念的には同じ役割を果たしていました。最新のDevOpsパイプラインは最新の機能を追求しているため、GenAiPlannerBundleは完全なエージェント展開において、最も最新かつ正確なソリューションとなります。

質問: 39

Coral Cloud Resortsでは、エージェントのテストにおいて、一貫した合否判定ロジックが必要です。テストセンターのどの機能がそれに対応していますか？

- A. 顧客評価を正確さの指標として使用する。
- B. イベントログに対してスクリプトを実行し、失敗した発話を特定します。
- C. テスト発話ごとに検証を行う構造化バッチテストを使用する。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

AgentForceテストセンターガイドによると、構造化バッチテストは、エージェントテストの合否判定を一貫性があり再現可能な形で提供する機能です。ドキュメントには次のように説明されています。

「構造化されたバッチテストでは、専門家がテスト発話ごとに期待される出力を定義し、エージェントの応答を自動的に検証できるため、合否判定が確定的に行われます。」

質問: 40

Universal Containers (UC) は、エージェントを本番環境に導入する前に、その有効性、信頼性、および信頼性を確認したいと考えています。UC は、多数の繰り返し可能な発話を効率的にテストしたいと考えています。Agentforce スペシャリストはどのような方法を推奨すべきでしょうか？

- A. エージェント大規模言語モデル (LLM) UI を活用し、エージェントをアクティブ化する前に、UC のエージェントをさまざまな発話でテストします。
- B. QAサンドボックス環境にエージェントをデプロイし、発話分析レポートを確認して有効性を検証します。
- C. Agentforce Testing Centerでテストテンプレートを使用して、UCのテストケースを含むCSVファイルを作成します。

正解: [C \(コメントを發表する\)](#)

Universal Containers (UC) の目標は、本番環境への展開前に Agentforce エージェントの有効性、信頼性、および信頼性をテストし、大量かつ繰り返し発生する発話を効率的に処理することに重点を置いています。この要件と Salesforce の公式 Agentforce ツールおよびベストプラクティスに基づいて、各オプションを評価してみましょう。

質問: 41

Universal Containers社は、多くのレコードで機能するフィールド生成プロンプトテンプレートを作成しましたが、ユーザーからトークン制限エラーによるランダムな失敗が報告されています。このエラーがランダムに発生する原因は何でしょうか？

- A. プロンプトのグラウンディングによって生成されるトークンの可変量に対応するため、テンプレートタイプをFlexに切り替える必要があります。
- B. プロンプトテンプレートの動的な性質により生成されるトークンの数は、レコードごとに異なります。
- C. LLMで処理できるトークンの数は、総ユーザー需要によって変動します。

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforce Agentforceでは、プロンプトテンプレートを使用して、LLMを活用して動的な応答やフィールド値を生成します。多くの場合、Salesforceレコードや外部ソースからのデータを基に生成されます。このシナリオでは、フィールド生成プロンプトテンプレートがトークン制限エラーで断続的に失敗する様子が説明されています。これは、問題がLLMのトークン容量（入力トークンと出力トークンの合計）を超えていることに関連していることを示しています。これらの失敗がランダムに発生することから、レコードごとにトークン数が増えていることが示唆され、これはオプションBで直接対処できます。

Agentforce のプロンプト テンプレートは動的に動作し、レコード固有のデータ (顧客名、説明、その他のフィールドなど) を取り込んで出力を生成します。データはレコードごとに異なるため (レコードによってはテキスト フィールドが短いものもあれば、長いものもある)、トークン (LLM によって処理される単語、文字、またはサブワード単位) の総数は変動します。トークン数が LLM の制限 (モデルによっては 4,096 トークン) を超えると処理は失敗しますが、これはトークン生成データが多いレコードでのみ発生するため、ランダム性が生じます。

質問: 42

Universal Containers社は、サービス担当者が自然言語で注文の現在の履行状況を照会できるようにしたいと考えています。注文履行プロセスの記録システムであるOracle ERPから情報を照会するための自動起動フローは既に存在します。Agentforceスペシャリストは、このユースケースに会話型AIの機能をどのように活用すべきでしょうか？

- A. フローを呼び出すカスタムエージェントアクションを作成します。
- B. Agent Builderで統合フロー標準アクションを設定します。
- C. プロンプトビルダーでFlexプロンプトテンプレートを作成します。

正解: A ([コメントを发表する](#))

「フローを呼び出すカスタムエージェントアクションを作成する」が正解である理由は？

Agentforceでは、サービスエージェントが自然言語を使用して外部システム (Oracle ERP) から注文処理状況を照会できるようにする最良の方法は、既存の自動起動フローを呼び出すカスタムエージェントアクションを作成することです。

このアプローチにおける重要な考慮事項：

カスタムエージェントアクションがフローをトリガーします

カスタムエージェントアクションは、Salesforceフローを呼び出すように設計されており、外部システムとの統合を可能にします。

このフローはOracle ERPからリアルタイムのフルフィルメントデータを取得し、結果をエージェントに返します。

AIを活用したクエリ実行を可能にする

エージェントは自然言語を理解し、ユーザーの発話を適切なエージェントのアクションにマッピングすることができます。

これにより、エージェントは注文処理状況に関する正確な最新情報を迅速に受け取ることができます。

手動でのデータ入力は不要です

エージェントは、Oracle ERPを手動で検索する代わりに、AIを活用したAgentforceワークフローを使用して、履行状況を照会できます。

質問: 43

ビジネス関係者が、AIを使用してData Cloudデータに基づいた要約を生成したいと考えています。Prompt BuilderからData Cloudデータにアクセスするには、どの方法を使用すればよいでしょうか？

A. Flexテンプレート内でデータモデルオブジェクト (DMQ)に直接アクセスし、Data Cloud関連リストを使用し、プロンプト開始フローを使用してData Cloudデータを取得する。

B. データクラウド関連リストの使用と、プロンプト開始フローを使用したデータクラウドデータの取得

C. 外部APIのみを使用してデータクラウドデータをPrompt Builderにインポートする

正解: ([正解を表示します](#))

Prompt BuilderとData Cloudの統合ガイドでは、Data Cloudの情報は、Data Cloud関連リストまたはプロンプトから開始されるフローを介して直接アクセスでき、関連データが動的に取得されることが説明されています。ドキュメントには、Prompt Builderは、コンテキストの把握のために関連リストを使用したり、実行時にData Cloudオブジェクトを照会するフローを呼び出したりして、Data Cloudデータを取得することをサポートしています。これにより、AIプロンプトは、統合された顧客プロファイルから直接、要約、推奨事項、またはインサイトを生成できます。」と記載されています。

質問: 44

Universal Containersは、サービスエージェントとの会話を人間のエージェントのキューにルーティングしたいと考えています。

サービスエージェントと人間のエージェントのキューを連携させてエスカレーションを行うツールはどれですか？

A. アウトバウンドオムニチャネルフロー

B. スクリーンフロー

C. 迅速な流れ

正解: ([正解を表示します](#))

なぜアウトバウンド・オムニチャネル・フローが正解なのか？

Agentforceでは、サービスエージェントの会話を人間のエージェントのキューにエスカレーションする必要がある場合、アウトバウンドオムニチャネルフローがこのプロセスを円滑に進めるための適切なツールとなります。

Agentforceにおけるアウトバウンドオムニチャネルフローの主な機能：

人間のエージェントキューへのエスカレーションを自動化します

これにより、サービスリクエストは、担当者の可用性、スキル、および事前に定義されたビジネスロジックに基づいて、最も適切な担当者へ動的にルーティングされることが保証されます。

AIから人間エージェントへのシームレスな移行

アインシュタイン・コパイロットやその他のAI搭載アシスタントが人間の介入が必要なケースを特定すると、オムニチャネル・フローが自動的に会話をルーティングします。

適切な優先順位付けと負荷分散を保証します

オムニチャネルルーティングルールを活用することで、システムは会話を効率的に割り当て、顧客サービスの遅延を回避します。

AgentforceおよびService Cloudとの統合

Salesforce Service Cloudと直接連携し、ケースを適切なエージェントキューに振り分けま

す。

質問: 45

Universal Containers (UC) の Agentforce スペシャリストは、ノーコードツールのみを使用して構築を行っています。UC は、専門の営業チームが定期的にしか対応しない小規模な顧客アカウントを多数抱えており、営業オペレーションチームの時間を最大限に活用したいと考えています。UC は、以下の方法で営業チームの電話対応準備を支援したいと考えており、以下のことを実現したいと考えています。

過去の購入履歴をまとめる

- 連絡先が関心を示した製品を表示する (データ付き)

データクラウド経由で取得)

- 過去のメールや電話での会話の要約を提供する

転写産物

Agentforceスペシャリストは、この目標を達成するためにどの方法を推奨すべきでしょうか？

A. まず、このデータにUC独自のカスタム基盤モデルをデプロイします。

B. データの複雑さのため、標準的な基礎モデルを微調整します。

C. 標準的な基盤モデルを使用して、CRMおよびデータクラウドのデータに基づいたプロンプトテンプレートを使用します。

正解: C ([コメントを发表する](#))

AgentForceのノーコードビルダーとプロンプトテンプレートガイドでは、Salesforceの標準基盤モデルを使用する場合、ユーザーは微調整やモデルの展開を必要とせずに、CRMおよびData Cloudデータに基づいてプロンプトを作成できると明記されています。ドキュメントには、「ノーコードユーザーは、CRMやData Cloudを含むSalesforceデータに基づいたプロンプトテンプレートを備えた標準基盤モデルを活用して、レコードを要約し、インサイトを強調表示し、エージェントが顧客とのやり取りに備えることができます」と記載されています。このアプローチにより、営業オペレーションチームは、モデルのカスタマイズを必要とせずに、顧客データ（購入履歴 関心事項、コミュニケーション履歴）を自動的に要約できます。

質問: 46

Universal Containersは、大規模言語モデル (LLM) によって生成されたコンテンツに有害な言語が含まれているかどうかを高い確度で検出できるようにしたいと考えています。AIスペシャリストは、トラストレイヤーでどのようなアクションを実行して、有害性が適切に管理されていることを確認するべきでしょうか？

- A. 設定で毒性検出ログにアクセスし、isToxicityDetected が true のすべてのエントリをエクスポートします。
- B. 応答の毒性スコアが事前に定義されたしきい値を超えるたびに、指定されたアドレスにメールを送信するフローを作成します。
- C. データクラウド内で、毒性検出タイプのフィルターを使用して、有害な反応とそのそれぞれのスコアを表示するトラストレイヤー監査レポートを作成します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

大規模言語モデル (LLM) によって生成されたコンテンツに有害な表現が含まれていないか適切にスクリーニングするために、AgentforceスペシャリストはData Cloud内でトラストレイヤー監査レポートを作成する必要があります。有害性検出タイプフィルターを使用することで、レポートには有害な応答とその有害性スコアが表示され、Universal Containersは生成された有害コンテンツを高い信頼性で監視および管理できるようになります。

有効的な**AI-201**問題集はJPNTTest.com提供され、**AI-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**AI-201**試験問題集を提供します。JPNTTest.com AI-201試験問題集はもう更新されました。ここで**AI-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/AI-201-mondaishu> **315**問、**30%** **ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 47

Universal Containersは、新たな生成型AIイニシアチブを展開しています。Agentforceスペシャリストは、Prompt Builderのどのような制限事項に注意すべきでしょうか？

- A. リッチテキストエリアフィールドは、Flexテンプレートタイプでのみサポートされています。
- B. プロンプトテンプレートの作成または更新は、セットアップ監査ログには記録されません。
- C. カスタムオブジェクトはFlexテンプレートタイプでのみサポートされています。

正解: ([正解を表示します](#))

SalesforceでPrompt Builderを使用して新しい生成型AIイニシアチブを展開する際には、現在の制限事項を理解することが重要です。主な制限事項の1つは、プロンプトテンプレートへの変更（作成編集、削除）がセットアップ監査ログに記録されないことです。つまり、管理者はコンプライアンスやトラブルシューティングのために変更履歴を確認できません。

質問: 48

Universal Containers社は、APIを通じて同社の外部製品推奨予測モデルからの情報を使用して、製品の推奨を動的に生成する必要があるデジタルショッピングアシスタントを構築しています。エージェントが外部製品推奨ツールをより簡単に利用できるようにするには、Agentforceのどの機能を使用すればよいでしょうか？

- A. モデルコンテキストプロトコル (MCP)
- B. 抱きしめる顔
- C. エージェント間 (A2A) プロトコル

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForce統合およびAIアーキテクチャガイドによると、モデルコンテキストプロトコル (MCP)により、エージェントは外部の予測モデルまたはAIモデルと動的に連携できるようになります。ドキュメントには次のように記載されています。

MCPを通じて、エージェントは標準化されたスキーマ定義を介して外部モデルを検出、接続、および呼び出すことができます。これにより、エージェントは固定のAPI呼び出しを事前にコーディングすることなく、レコメンデーションエンジンや分類器などのサードパーティツールを使用できます。」

質問: 49

データサイエンスチームは、Databricks上で製品レコメンデーションのためのXGBoost分類モデルをトレーニングしました。Agentforceスペシャリストの役割は、このモデルから得られた製品レコメンデーションの推論結果を、スタンドアロンのデータモデルオブジェクト (DMO)としてData Cloudに取り込むことです。

Agentforceスペシャリストは、これをどのように設定すべきでしょうか？

- A. Databricksでサービングエンドポイントを作成し、モデルビルダーを使用してモデルを設定します。
- B. Einstein Studioでサービングエンドポイントを作成し、Model Builderを使用してモデルを構成します。

C. Databricksでサービングエンドポイントを作成し、Python SDKコネクタを使用してモデルを設定します。

正解: [A \(コメントを发表する\)](#)

XGBoostモデルからの推論をSalesforce Data Cloudにスタンドアロンのデータモデルオブジェクト (DMO)として統合するには :

Databricksでサービングエンドポイントを作成します。

学習済みモデルをリアルタイム推論に利用できるようにするには、サービングエンドポイントが必要です。

Databricksは、エンドポイントを介してモデルをホストおよび公開するためのツールを提供します。

モデルビルダーを使用してモデルを構成する :

エンドポイントを作成した後、Agentforceスペシャリストは、Einstein Studioのモデルビルダー内でエンドポイントを設定する必要があります。モデルビルダーは、外部エンドポイントをSalesforce Data Cloudと統合し、推論をDMOとして処理および保存します。

質問: 50

顧客とエージェント間の会話の記録は、どのオブジェクトに格納されますか？

A. メッセージングエンドユーザー

B. メッセージングセッション

C. ケース

正解: [\(正解を表示します\)](#)

なぜ「メッセージングセッション」が正解なのでしょう？

Agentforceでは、メッセージングセッションオブジェクトに、顧客とエージェント間の会話の記録が保存されます。

メッセージングセッションオブジェクトの主な機能 :

顧客とエージェント間の会話全体を保存します

メッセージングセッションオブジェクトは、タイムスタンプ、メッセージ、やり取りなど、チャットの履歴全体を記録します。

これにより、フォローアップの際に過去のやり取りを参照することが可能になります。

AIを活用した業務概要をサポートします

Einstein AIはメッセージングセッションを使用して、エージェント向けにチャットのやり取りの要約を生成します。

これらの要約は保存され、後で参照できるようにアクセス可能です。

ケース解決のためのService Cloudとの連携

会話がエスカレートして問題になった場合、メッセージングセッションオブジェクトをその問題にリンクさせることができます。

これにより、サポートチームはコンテキストを切り替えることなく会話履歴を確認できるようになります。

質問: 51

Universal Containers社は従業員エージェントを作成しました。エージェントをSlackチャンネルに接続するには、Agentforceスペシャリストはどの手順を踏むべきですか？

- A. SalesforceとSlackワークスペース間の接続を作成します。
- B. SalesforceとSlackワークスペース間のオムニチャンネルフローと接続を作成します。
- C. SalesforceとSlackワークスペース間の組み込みサービス展開と接続を作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForce for Slack統合ガイドによると、従業員エージェント（または社内エージェント）をSlackチャンネルに接続するには、SalesforceとSlackワークスペース間の接続を作成する必要があります。ドキュメントには、「従業員エージェントをSlackにデプロイする前に、Salesforce組織とSlackワークスペース間の安全な接続を確立する必要があります。この接続により、エージェントとSlackユーザー間の認証、権限マッピング、およびメッセージ交換が可能になります。」と記載されています。接続が確立されると、管理者はエージェントが動作する特定のSlackチャンネルを設定できます。

質問: 52

データクラウドにおけるデータ準備プロセスを最も適切に表しているのは、リトリーバーと検索インデックスの観点から見てどれでしょうか？

- A. データ準備は、リアルタイムのデータ取り込みと動的なインデックス作成に重点を置き、前処理ステップなしで動的な接地参照データを生成します。
- B. データ準備には、データガバナンスおよびセキュリティプロトコルへの準拠を確保するために、構造化データセットを集約、正規化、およびエンコードすることが含まれます。
- C. データ準備には、ベクトルデータベースからの検索をサポートするために、コンテンツの読み込み、チャンキング、ベクトル化、および検索最適化された方法での保存が含まれます。

正解: ([正解を表示します](#))

なぜ「読み込み、チャンキング、ベクトル化、および保存」が正解なのでしょう？

AgentforceのAIを活用した検索およびデータ取得インデックス作成には、データが構造化され、取得用に最適化されている必要があります。データクラウドの準備プロセスには、以下の手順が含まれます。

Agentforceのデータ準備プロセスにおける主要なステップ：

データの読み込み

文書、メール、チャットの記録、ナレッジ記事などの生テキストがデータクラウドに読み込まれます。

チャンキング（テキストを小さな部分に分割すること）

AIは、応答の精度を向上させるために、長文テキストを検索可能なチャンクに分割します。

例：1000語の記事は、複数の索引付き段落に分割される場合があります。

ベクトル化（AIによる検索のためのテキスト変換）

各テキストチャンクは数値ベクトル埋め込みに変換されます。

これにより、キーワードだけでなく意味に基づいた、より高速なAI検索が可能になります。

ベクターデータベースへの保存

処理されたデータは、検索に最適化されたベクトル形式で保存されます。

AgentforceのAIリトリバーは、このデータを使用して関連性の高い回答を迅速に見つけ出します。

質問: 53

Agentforceは、ユーザーのリクエストを解決するために、どのように適切なアクションを選択するのでしょうか？

- A. 各トピックには、対応するアクションのユーザー発話のリストが含まれているため、エージェントはユーザー要求を適切なトピックとアクションにマッピングできます。
- B. 大規模言語モデル (LLM) は、適切なトピックとアクションが存在する場合、それらを選択します。一致するものがない場合、LLMはユーザーの要求に応答しようとします。
- C. 推論エンジンは、エージェントの名前とアクション入力指示によって、実行すべきエージェントアクションを識別します。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

AgentForceアーキテクチャと推論エンジンの概要において、Salesforceは大規模言語モデル (LLM) がトピックとアクションの選択を左右すると説明しています。ドキュメントには次のように記載されています。

AgentForceはLLM (論理言語モデル) を使用してユーザーの意図を解釈し、既存のトピックにマッピングして、適切なアクションが利用可能な場合にそれをトリガーします。一致するトピックまたはアクションが見つからない場合、LLMは利用可能なコンテキストを使用して直接応答を生成しようとします。」

質問: 54

Salesforce Agentforceスペシャリストは、Einstein Trust Layer内のデータマスキングにおいて、どのような設定を行うことができますか？

- A. マスキング対象外のプロファイル
- B. マスキング用の暗号化キー
- C. マスクされるプライバシーデータエンティティ

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

Einstein Trust Layerでは、Salesforce Agentforceスペシャリストがプライバシーデータエンティティをマスクするように設定できます (オプションC)。これにより、AIモデルによる処理時に、機密情報や個人識別情報 (PII) が難読化されることが保証されます。

データマスキングの設定:

Agentforceスペシャリストは、どのフィールドまたはデータタイプ (例メールアドレス、電話番号、社会保障番号) をマスクするかを定義します。たとえば、ユーザーのプライバシーを保護するために、プロンプト応答のメールアドレスフィールドをマスクすることができます。

これはSalesforceの宣言型設定によって行われ、エンティティ（標準フィールドまたはカスタムフィールド）がマスキング対象としてフラグ付けされます。

質問: 55

エージェントアクションの実行において、大規模言語モデル (LLM) はどのような役割を果たしますか？

- A. 類似のリクエストを検索し、実行する必要があるアクションを提供します
- B. 最適なアクションと正しい実行順序を特定する
- C. ユーザーのアクセス権限を判定し、実行するアクションを優先度順に並べ替える

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

Agentにおいて、大規模言語モデル (LLM) の役割は、ユーザー入力を分析し、実行すべき最適なアクションを特定することです。LLMは自然言語理解を用いてユーザーの要求を分解し、実行すべき正しいアクションの順序を決定します。

LLMは、このようにすることで、実行されるタスクとアクションが状況に即しており、適切な順序で実行されることを保証します。このプロセスは、ユーザーのリクエストを事前に定義されたSalesforceのアクションまたはフローに照合することで、AIを活用したシームレスなユーザーエクスペリエンスを提供します。

質問: 56

Universal Containers (UC) は、Lightning Web コンポーネントから呼び出すことができるカスタムプロンプト テンプレートを作成する必要があります。UC はどのタイプのプロンプト テンプレートを作成すべきでしょうか？

- A. 電界発生
- B. 営業メール
- C. フレックス

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForce開発者統合ガイドでは、Flexプロンプトテンプレートが、Lightning Webコンポーネント (LWC) からプロンプトを呼び出すなどのカスタム統合または組み込み統合に適したタイプであると規定されています。

Flexテンプレートは汎用的なユースケース向けに設計されており、Apex、Flow、またはLWC APIを介してプログラムから呼び出すことができます。柔軟な入出力構造を備えているため、開発者はAgentForceの推論機能をカスタムアプリケーションやUIコンポーネントに統合できます。

質問: 57

ある企業は、AIエージェントの応答を強化するために、患者の履歴の詳細を取得したいと考えています。[同社はデータクラウドの検索インデックス機能を活用したいと考えています。個人識別情報 (PII) が含まれる可能性のある情報に対して、検索拡張生成 (RAG) を検討する際のベストプラクティスは何ですか？]

- A. 個人情報の漏洩を避けるため、エージェントの指示に従ってください。

B. 埋め込みを暗号化するが、PIIレコードはインデックス化する。

C. 機密性の高いフィールドをマスクし、個人識別情報を含まないデータのみをインデックス化します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

AgentForceのデータガバナンスおよびRAGセキュリティガイドラインによると、データクラウドの検索インデックスを使用して検索拡張生成 (RAG) を実装する場合、個人識別情報 (PII) やその他の機密データが検索システムにインデックス化されたり埋め込まれたりしないようにすることがベストプラクティスです。

文書化された推奨事項は、埋め込みを作成したりコンテンツをインデックス化したりする前に、機密性の高いフィールドをマスキングまたは除外することです。これにより、大規模言語モデル (LLM) が機密情報を意図せず漏洩する可能性のある応答にアクセスしたり生成したりすることを防ぎます。マスキングには、氏名、ID、連絡先情報、または規制対象の医療情報などが含まれます。

質問: 58

Universal Containers (UC) は、Salesforce と連携する必要があるレガシーシステムを運用しています。UC は、生成型 API 機能を使用してアカウントアクションプランの概要を作成したいと考えています。この要件を満たすために、UC はどの API サービスを使用すべきでしょうか？

A. REST API

B. メタデータAPI

C. SOAP API

正解: [A \(コメントを发表する\)](#)

生成API機能を使用してアカウントアクションプランの要約を作成するには、Universal ContainersはREST APIを使用する必要があります。REST APIは、Salesforceと外部システムを統合し、要約や要約の作成などの生成機能を含むSalesforceデータとのインタラクションを可能にするのに最適です。最新のWeb標準をサポートしており、Salesforceとレガシーシステム間の柔軟で軽量なインタラクションに適しています。

メタデータAPIは、メタデータの取得と展開に使用され、サマリーの生成などのデータ操作には使用されません。

SOAP APIは統合に使用される古いAPIですが、この特定のユースケースにおいてはREST に比べて柔軟性に劣ります。

質問: 59

Agentforceエージェントは、次のステップを推奨するように設計されていますが、それらを自動的に実行するものではありません。

これは何の一例ですか？

A. 完全自律型エージェント

B. 読み取り専用エージェント

C. アドバイザー (副操縦士型) エージェント

D. バックグラウンドシステムエージェント

正解: [C \(コメントを发表する\)](#)

助言機関は行動を推奨するが、実行は人間に委ねる。

質問: 60

カスタマーサービス担当者が、旅行情報を保存するカスタムオブジェクトを確認している。

彼らは最近気象警報を受け取り、この旅程に関連する顧客のフライトをキャンセルする必要が生じました。担当者は、顧客のフライトのキャンセルと再予約に関するナレッジ記事を確認する必要があります。担当者がこの作業を完了するのに役立つAgentforceの機能はどれですか？

- A. 外部データへの呼び出しを行い、ナレッジ記事を作成するフローを呼び出します。
- B. 利用可能なアクションに基づいてタスクを実行し、アクセス可能なナレッジ記事の情報を使用して質問に答えます。
- C. エージェントが入力したプロンプトに基づいてナレッジ記事を生成し、フライトキャンセル手順を作成します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

このシナリオでは、カスタマーサービス担当者が気象警報のためフライトをキャンセルする必要があり、キャンセルと再予約に関するガイダンスを得るために既存のナレッジ記事を確認するという状況を想定しています。

Agentforceは、このようなタスクを効率化する機能を提供します。最も適したオプションはオプションBです。このオプションでは、エージェントが「利用可能なアクションに基づいてタスクを実行する」(例えば、事前定義されたアクションを使用してフライトをキャンセルする)と同時に、「アクセス可能なナレッジ記事の情報を使用して質問に答える」ことができます。この機能は、エージェントの応答にナレッジ記事を統合するAgentforceの機能を活用しており、担当者が質問(例えば、フライトをキャンセルするにはどうすればよいですか?)をすると、承認済みのナレッジコンテンツに基づいたAI生成の回答を受け取ることができます。同時に、エージェントはアクション(例えば、カスタムオブジェクトを更新するフロー)をトリガーしてキャンセルを実行し、すべての要件を効率的に満たすことができます。

質問: 61

Universal Containersは、エージェントの動作を理解するためにデータクラウドレポートを作成する必要があります。1つ以上のAIエージェントとの連続的なやり取りをキャプチャする包括的なコンテナを表すデータレイクオブジェクト(DLO)はどれですか？

- A. AI Agent Interaction
- B. AI Agent Interaction Message
- C. AI Agent Session

正解: [C \(コメントを发表する\)](#)

AgentForce Data Cloud統合ガイドによると、AIエージェントセッション

(AIAGENTSESSION)オブジェクトは、1つ以上のAIエージェントとユーザー間の継続的なやり取りを追跡する包括的なコンテナです。このドキュメントには、AIエージェントセッションは、連続する一連のAIエージェントインタラクションの親コンテナです。メタデータ、開始時刻と終了時刻、およびセッション中に交換された個々のメッセージとの関係を記録します。」と記載されています。

有効的なAI-201問題集はJPNTest.com提供され、AI-201試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新AI-201試験問題集を提供します。JPNTest.com AI-201試験問題集はもう更新されました。ここでAI-201問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/AI-201-mondaishu> 315問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 62

Universal Containerの内部監査チームは、生成されるプロンプト内の住所情報が適切にマスキングされていることを確認するようAgentforceに依頼しました。Agentforceスペシャリストは、Einstein Trust Layer内のマスキングされたデータのプライバシーをどのように検証すべきでしょうか？

- A. アドレス欄でデータ暗号化を有効にする
- B. プラットフォームのイベントログを確認する
- C. AI監査証跡を検査する

正解: C (コメントを发表する)

SalesforceのAI監査ログは、使用されたデータ、その処理方法、Einstein Trust Layerで適用されたマスキング手順など、AIアクティビティの詳細なログを提供します。これにより、Agentforceスペシャリストは、住所などの機密データがプロンプトや出力で使用される前に適切にマスキングされていることを検査および検証できます。

アドレスフィールドでデータ暗号化を有効にする：暗号化は保存時または転送時のデータセキュリティを保証しますが、AI操作におけるマスキングを検証するものではありません。プラットフォームのイベントログを確認してください。プラットフォームのイベントログはシステムイベントを記録しますが、AIプロセスにおける機密データの処理やマスキングに特化しているわけではありません。

AI監査証跡を検査する：これは最も適切な選択肢であり、AI活動においてデータがどのように処理され、隠蔽されているかを可視化できる。

質問: 63

Universal Containers社は、Agentforce for Salesを使用して類似の商談機会を見つけ出し、より迅速に取引を成立させようとしています。同社は、Agentforce for Salesが商談機会を

マッチングする際に使用する基準を理解したいと考えています。Agentforce for Salesが類似の商談機会をマッチングする際に使用する基準の一つは何ですか？

- A. マッチングした案件は、過去 12 か月で「成約済み」のステータスになっています。
- B. マッチングの機会は同一アカウントに限定されます。
- C. 過去12ヶ月間にマッチングされた機会が創出されました。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

UCはAgentforce for Salesを使用して類似の商談機会を特定し、取引成立を支援します。

質問: 64

Universal Containers社は、Einstein Trust LayerとEinstein Generative AI Audit Dataを組み合わせて活用することを検討しています。Einstein Trust Layerではどのような監査データが利用可能ですか？

- A. 応答精度と攻撃性スコア
- B. 幻覚スコアとバイアススコア
- C. マスキングされたデータと毒性スコア

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Universal Containers社は、Einstein Trust LayerとEinstein Generative AI Audit Dataの併用を検討しています。Einstein Trust Layerは、データマスキングや毒性評価などの機能を提供することで、AIを安全かつコンプライアンスに準拠した方法で利用することを可能にします。

インシュタイン・トラスト・レイヤーを通じて利用できる監査データには、機密情報が漏洩しないようにするためのマスキングデータに関する情報と、生成されたコンテンツに不適切または有害な表現が含まれていないかを評価する毒性スコアが含まれています。

質問: 65

設定時に、Universal Containers (UC) は Agentforce サービス エージェントにナレッジ アクセス権を付与するのを忘れていました。エージェントがナレッジ記事とやり取りし、顧客からの質問に効果的に回答できるようにするには、UC はどの権限を追加する必要がありますか？

- A. 知識の表示とフローの実行を許可する
- B. 知識レコードとフィールドへのアクセス、および知識の閲覧を許可する
- C. カスタムオブジェクトへのアクセスと外部ユーザーの管理

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

AgentForce for Service構成ガイドによると、エージェントがナレッジ記事とやり取りして取得するには、ナレッジオブジェクトとフィールドへのアクセス権に加えて、

「知識の表示を許可する」権限。ドキュメントには次のように説明されています。「エージェントは、コンテンツを正確に取得および要約するために、知識レコードとそのフィールドにアクセスする権限が必要です。」

さらに、「知識の表示を許可する」設定により、エージェントは知識オブジェクトを検索ソースとして使用できるようになります。

質問: 66

Universal Containers (UC) は、Salesforce の生成型 AI 機能を利用して、既存のナレッジ記事に基づいて推奨回答を提供することで、サービスエージェントの処理時間を短縮したいと考えています。

UCはサービスエージェントにどのAI機能についてトレーニングを行うべきでしょうか？

- A. サービスからの返信
- B. 事例回答
- C. 知識の応答

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

サービス応答（特にEinstein Service Replies）は、Salesforceの生成型AI機能であり、既存のナレッジ記事などのコンテキスト情報に基づいて、サービスエージェントへの応答をリアルタイムで自動的に作成するように設計されています。これは、Universal Containersがナレッジベースに基づいた推奨応答を提供することで、処理時間を短縮したいというニーズに直接応えるものです。

質問: 67

Universal Containers (UC)はSalesforceの生成機能について評価したいと考えているが、自社のデータがサードパーティの大規模言語モデル (LLM)に公開されることを懸念している。具体的には、UCはEinsteinの生成AIサービスに以下の機能が含まれることを望んでいる。

- 第三者によるLLMトレーニングや製品改善のためにデータは使用されません。パーティールLM。
- UCのSalesforce組織外にはデータは保持されません。
- 送信されたデータは、LLMプロバイダーがアクセスすることはできません。

Agentforceスペシャリストは、これらの要件を満たすEinsteinトラストレイヤーのどのプロパティをUCに強調すべきでしょうか？

- A. 迅速な防御
- B. データ保持ゼロポリシー
- C. データマスキング

正解: ([正解を表示します](#))

ユニバーサル・コンテナズ (UC)は、Salesforceの生成型AI機能を使用する際のデータプライバシー、特に第三者のLLMがデータにアクセスしたり保持したりすることを防ぐ点について懸念を抱いている。

Einstein Trust Layerのゼロデータ保持ポリシーは、以下の点を保証することで、これらの懸念に対処するように設計されています。

第三者のLLM（法務学習者による研修や製品改善のために、データは一切使用されません。

顧客のSalesforce組織外には、データは一切保持されません。

LLMプロバイダーは顧客データにアクセスすることはできません。

この方針は、生成型AI機能を活用しながらデータの安全性を確保するというUCの要件と完全に合致しています。

迅速防御とデータマスキングもセキュリティ機能ですが、第三者によるデータアクセスとデータ保持に関する懸念に直接対処するものではありません。

質問: 68

Universal Containers (UC)は、カスタマーサービス担当者が関連するトラブルシューティング手順やポリシーガイドラインを迅速に取得できるよう、AIを活用したサポートアシスタントを展開しています。このアシスタントは、製品マニュアル、ポリシー文書、過去のケース解決事例を含むData Cloudの検索インデックスを利用しています。テスト中に、UCは担当者が適用対象外となった古い製品バージョンからの無関係な検索結果を多数受け取っていることに気づきました。UCはこの問題にどのように対処すべきでしょうか？

A. 検索インデックスを変更して、過去1年間の文書のみを保存し、それより古いレコードを削除します。

B. Einstein Studioでカスタムリトリバーを作成し、公開日と製品ラインのフィルターを適用します。

C. デフォルトのリトリバーを使用します。これは既に検索インデックス全体を検索し、広範囲をカバーしています。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

UCのサポートアシスタントは、データクラウドの検索インデックスを基盤として使用していますが、古い製品バージョンからの無関係な検索結果が表示されることが問題となっています。

質問: 69

Universal Containers (UC) は Flex プロンプト テンプレートを作成しています。UC は、プロンプト テンプレート内でフローから返されるデータを使用する必要があります。UC はどのフロー要素を使用すべきでしょうか？

A. フレックス手順を追加する

B. プロンプト指示を追加

C. フロー手順の追加

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Universal Containers (UC) は、Flow から返されるデータを使用する Flex プロンプト テンプレートを作成したいと考えています。

「Flex Prompt Templates」を使用すると、管理者とAgentforceスペシャリストは、外部データや動的なデータを生成型AIプロンプトに組み込むことができます。

「フロー指示の追加」が必要な理由

フローデータをプロンプトテンプレートに渡す :プロンプトを設定する際には、実行中のフローからのデータをFlexテンプレートにどのように渡すかを指定する必要があります。通常、そのための指定要素は「フロー指示」であり、フローの出力をプロンプトにマッピングします。

質問: 70

Universal Containers社は、自社ウェブサイト新しいAgentforceサービスエージェントを導入しましたが、Salesforceナレッジ記事に記載されている顧客からの質問にサービスエージェントが回答していないというフィードバックを受けています。考えられる問題は何か？

- A. Agentforce Service Agent ユーザーに「知識の表示を許可する」権限セットが付与されていません。
- B. Agentforceサービスエージェントユーザーに正しいエージェントタイプライセンスが割り当てられていません。
- C. Agentforce Service Agent ユーザーは、標準の Agent Knowledge プロファイルの下に作成する必要があります。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

AgentForce Knowledgeの統合およびアクセス構成ガイドによると、適切な権限が割り当てられている場合、サービスエージェントはSalesforce Knowledgeからデータを取得して応答を検証します。顧客から、エージェントがKnowledge記事にアクセスできない、またはKnowledge記事から回答を提供できないという報告があった場合、最も一般的な原因は、AgentForceサービスエージェントユーザーに「Knowledgeの表示を許可する」権限がないことです。

この権限により、エージェントはSalesforce Knowledgeから公開されている記事を取得して閲覧し、回答の根拠とすることができます。この権限がない場合、エージェントはコンテンツリポジトリにアクセスできず、不完全な回答や一般的な回答しか得られません。

質問: 71

ユニバーサル・コンテナーズ (UC)は、顧客とのやり取り中にリアルタイムの洞察と推奨事項を提供することで、営業チームの生産性向上を目指しています。UCがAgentforce Sales Agentの利用を検討すべき理由は何でしょうか？

- A. 将来の分析のために顧客とのやり取りを追跡する
- B. 販売プロセス全体を自動化し、最大限の効率性を実現する。
- C. 販売プロセスを効率化し、コンバージョン率を向上させる

正解: [C \(コメントを発表する\)](#)

Agentforce Sales Agentは、リアルタイムのインサイトとAIを活用した推奨事項を提供し、販売プロセスを効率化し、営業担当者が重要な業務に集中して成約率を高めることを支援します。リードスコアリング、商談の優先順位付け、プロアクティブな推奨事項などの機能

を備え、営業チームが顧客と効率的にやり取りし、より迅速に商談を成立させることを可能にします。

質問: 72

Universal Containers社は、従業員エージェントを使用している営業担当者向けに販売概要を提供する必要があるが、デフォルトの回答に満足していない。AgentForceスペシャリストは、どのようなベストプラクティスを推奨すべきか？

- A. レコードサマリーのカスタムプロンプトテンプレートを作成します。
- B. 知識回答のカスタムプロンプトテンプレートを作成します。
- C. 標準レコードの要約アクションを更新します。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceドキュメントからの正確な抜粋に基づく、包括的かつ詳細な説明：

AgentForceプロンプトのカスタマイズとテンプレート開発ガイドによると、組織が構造化データ（Salesforceレコードなど）の要約方法やエージェントによる表示方法を変更または強化したい場合、レコードサマリーのカスタムプロンプトテンプレートを作成するのが正しいアプローチです。

レコードサマリーテンプレートを使用すると、専門家は、営業担当者が機会、アカウント、売上概要などのレコード情報をどのように解釈し、伝達するかをカスタマイズでき、出力が企業固有の用語、トーン、データニーズに合致するようにすることができます。

質問: 73

Agentforceは、エージェントのやり取りを分析し、ユーザーの入力、リクエスト、クエリを調べてパターンや傾向を特定する役割を担います。AXスペシャリストがこれを実現するには、どのような機能が必要ですか？

- A. ユーザー発話ダッシュボード
- B. エージェントイベントログダッシュボード
- C. AI監査&フィードバックデータダッシュボード

正解: ([正解を表示します](#))

ユーザー発話ダッシュボード（オプションA）は、ユーザーの入力、リクエスト、クエリを分析してパターンや傾向を特定するための適切な機能です。このダッシュボードは、ユーザーからの自然言語入力（発話を集約して分類し、Agentforceスペシャリストが以下のことを可能にします。

よくある問い合わせを特定する :よく寄せられる質問や繰り返し発生する問題を洗い出す。
意図パターンの検出 :ユーザーがどのようにリクエストを表現するかを理解することで、意図検出モデルの精度向上に役立ちます。

ボットのトレーニングを改善する :トレーニングデータの不足箇所や、誤分類された発話など、調整が必要な箇所を明確にする。

質問: 74

Agentforce スペシャリストが、担当エージェントのパフォーマンスに関するトラブルシューティングを行いたいと考えています。エージェントのエラー、誤ってトリガーされたアクション、未完了のプランなど、エージェントとユーザー間のすべてのやり取りにアクセスするには、Agentforce スペシャリストはどこにアクセスすればよいでしょうか？

- A. プランキャンバス
- B. エージェント設定
- C. イベントログ

正解: ([正解を表示します](#))

Agentforceスペシャリストは、トラブルシューティングのために、ユーザーの操作、エラー、およびアクションに関する問題について包括的な情報を把握する必要があります。

質問: 75

Universal Containers社は、AIを活用してカスタマーサポートチームの生産性を向上させる計画です。Prompt Builderの使用が必要となる具体的なユースケースはどれでしょうか？

- A. 新製品パッチに関するサポート速報記事の草稿を作成する
- B. AIによる顧客サポート担当者のパフォーマンススコアの作成
- C. 過去のデータと季節的傾向に基づいてサポートチケットの量を推定する

正解: ([正解を表示します](#))

Prompt Builderの使用が必要となるユースケースは、新製品パッチに関するサポート速報記事の草稿作成です。Prompt Builderを使用すると、Agentforceスペシャリストは、製品情報やパッチの詳細に基づいてサポートコミュニケーションの草稿を作成するなど、特定の関連性の高い出力を生成するプロンプトを作成および改良できます。

質問: 76

エージェントは、ケースを自動的に解決するか、人間にエスカレーションするかを決定する必要があります。この動作を最も適切にサポートする設計原則はどれですか？

- A. ハードコードされたエスカレーションルール
- B. 人間参加型設計
- C. 匿名実行
- D. 静的応答テンプレート

正解: B ([コメントを发表する](#))

ヒューマン・イン・ザ・ループ設計では、エージェントの確信度が低い場合や、ビジネスルールで承認が必要な場合に、エージェントが人間に処理を引き継ぐことができます。

有効的なAI-201問題集はJPNTTest.com提供され、AI-201試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新AI-201試験問題集を提供します。JPNTTest.com AI-201試験問題集はもう更新されました。ここでAI-201問題集のテストエンジンを手に入れます。

質問: 77

Salesforce Agentforce スペシャリストが、プロンプト テンプレートの有効性に関する顧客からのフィードバックを確認しています。プロンプト テンプレートの有効性を確保するために、Agentforce スペシャリストは何をすべきでしょうか？

- A. ユーザーからのフィードバックに基づいてテンプレートを監視し、改良する。
- B. プロンプトビルダースコアカードを使用して監視します。
- C. テンプレートの接地対象を定期的に変更します。

正解: ([正解を表示します](#))

顧客から報告されたプロンプト テンプレートの有効性の問題に対処するには、Salesforce Agentforce スペシャリストはプロンプト ビルダー スコアカード (オプション B) を使用する必要があります。このツールは、関連性、正確性、安全性、根拠などの主要な基準に基づいてプロンプト テンプレートを評価および監視するために特別に設計されています。スコアカードを活用することで、スペシャリストはテンプレートの弱点を体系的に特定し、データに基づいた改善を行うことができます。ユーザー フィードバックに基づいて監視および改善を行うこと (オプション A) は一般的なベスト プラクティスですが、プロンプト ビルダー スコアカードは、プロンプトの有効性を維持するための文書化されたプロセスに沿って構造化された評価を行うための Salesforce 推奨ツールです。適切な評価を行わずに根拠オブジェクトを変更すること (オプション C) は事後対応であり、根本原因に対処するものではありません。

質問: 78

Data Cloudでカスタム検索インデックスを作成すると、自動的に何が作成されますか？

- A. カスタム検索インデックスと同じ名前を持つリトリーバー。
- B. 手動設定なしで実行時にリトリーバパラメータを選択できる動的なリトリーバ。
- C. 開発者が特定のニーズに合わせて編集できる、定義済みのApexリトリーバークラス。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

Salesforce Data Cloudでは、Agentforceの応答を検証するなど、AI駆動型プロセスに必要なデータ (ドキュメント、レコードなど) を効率的に取得できるように、カスタム検索インデックスが作成されます。

質問: 79

Cloud Kicks (CK) は最近、独自の大規模言語モデル (LLM) を使用した新しいプロンプト テンプレートの開発を完了しました。CK はサンドボックスから本番組織にプロンプト テンプレートをデプロイしようとしていますが、エラーが発生しています。変更セットをデプロイしようとする、プロンプト テンプレートで使用されている LLM に関連するエラーが発生します。このエラーの原因は何でしょうか？

- A. プロンプトには、それがカスタム LLM であるとは明記されていません。
- B. BYOLLM は、本番環境のプロンプト テンプレートではまだサポートされていません。
- C. LLM の名前がサンドボックスと本番環境で一致しません。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceプロンプトテンプレートおよびBYOLLM (Bring-Your-Own-LLM) 導入ガイドに記載されているとおり、各プロンプトテンプレートは、名前とIDによって特定のLLM構成を参照します。環境間 (サンドボックスから本番環境など) でコンポーネントを移行する場合、参照されるLLMは、移行先の組織にもまったく同じ名前と識別子で存在する必要があります。

本番環境でLLM構成が存在しない場合、または名前が異なる場合、プロンプトテンプレートがモデルの依存関係を解決できないため、デプロイは失敗します。

質問: 80

Universal Containersは、Agentforce Builder内でデータライブラリの設定を行っています。

Agentforceデータライブラリに関して、正しい情報は何か？

- A. データライブラリの所有者のみがエージェントに割り当てることができます。
- B. 各データカテゴリには、データライブラリを1つしか持つことができません。
- C. エージェントには、データライブラリを1つだけ割り当てることができます。

正解: ([正解を表示します](#))

Agentforceデータライブラリの構成制限に関する正しい記述は、エージェントには1つのデータライブラリしか割り当てることができない (C) ということです。

Agentforceデータライブラリは、エージェントが組織の内部にある信頼できる知識 (検索拡張生成 RAG) を使用) に基づいて「基盤」を構築するためのメカニズムです。エージェントの集中力を維持し、検索プロセスを効率的かつ正確にするために、Agentforceエージェントと、その基盤構築に使用するデータライブラリとの間には1対1の関係が存在します。

質問: 81

Universal Containers (UC) は、Sales Cloud の Draft with Einstein 機能を使用して、パーソナライズされた紹介メールを作成したいと考えています。提案された下書きメールを作成した後、UC は下書きをよりカジュアルなトーンに修正するために、どの事前定義された調整を選択すべきでしょうか？

- A. よりくだけた表現にする
- B. 親しみやすさを高める
- C. 明瞭さを最適化

正解: ([正解を表示します](#))

Universal ContainersがSales Cloudの「Draft with Einstein」機能を使用してパーソナライズされたメールを作成する場合、事前定義された調整オプションである「よりくだけた表現にする」は、下書きをよりカジュアルなトーンに修正するための適切なオプションです。この

オプションは、下書きの文言をよりくだけた表現に調整し、プロフェッショナリズムを維持しながらも、より親しみやすいコミュニケーションを実現します。親しみやすさを高めることで、よりポジティブなトーンになるが、必ずしもよりカジュアルになるわけではない。

「明瞭性最適化」は、下書きをより分かりやすくすることに重点を置いていますが、文体を調整するものではありません。

質問: 82

Agentforce スペシャリストが Universal Containers のエージェントのトラブルシューティングを支援しています。Agentforce スペシャリストは、エージェントがトピックアクションを意図した順序で使用していないため、結果が不安定になっていることに気づきました。アクションの実行順序を確実に制御するために、Agentforce スペシャリストはどの手法を推奨すべきでしょうか？

- A. 大規模言語モデル (LLM) プロバイダとバージョンを指定します。
- B. カスタム変数とフィルターを指定します。
- C. アクションの順序を指定します。

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

AgentForceアクションシーケンスと決定論的フローガイドでは、アクションが特定の予測可能な順序で実行されるようにするには、管理者はトピック設定でアクションの順序を明示的に定義する必要があると説明しています。ドキュメントには次のように記載されています。

「決定論的な制御を実現するには、トピックのアクションを希望する実行順序でシーケンス化します。」

これにより、データ取得とその後のレコード作成といった一連の動作が、一貫性をもって予測可能な形で実行されることが保証されます。

質問: 83

Universal Containers (UC) は、Agentforce Testing Center のテストケースの成功基準を準備および定義しています。テストがエージェントの機能を正確に反映するようにするために、UC は期待される出力としてどのような詳細を指定すべきでしょうか？

- A. 想定されるトピックAPI名
- B. 想定されるフローAPI名
- C. 想定されるプロンプトテンプレート名

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

AgentForceテストセンターリファレンスガイドによると、テストセンター内の各テストケースでは、エージェントがユーザーの発話に対して正しいトピックを選択して実行することを検証するために、明確な期待される出力を定義する必要があります。

想定されるトピックAPI名は検証参照として機能し、推論エンジンがユーザーの意図を正しく分類し、会話を適切なトピックにルーティングすることを保証します。

これにより、意図の検出からアクションの実行まで、エンドツーエンドの機能性をテストで確認することが可能になります。

質問: 84

Universal Containers社はユーザー向けにAgentを導入しました。あるユーザーから、Agentが過去7日間のアクティビティを削除しないという苦情が寄せられています。この問題の原因は何でしょうか？

- A. エージェントのレコード削除アクション権限はユーザーに関連付けられていません。
- B. エージェントにはユーザーの記録を削除する権限がありません。
- C. エージェントはレコード削除アクションをサポートしていません。

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

Agentは現在、レコードの作成や更新など様々な操作をサポートしていますが、レコードの削除操作はサポートしていません。そのため、ユーザーが過去7日間のアクティビティを削除するよう要求しても、Agentでは対応できません。

サポートされていない操作 :レコードを削除できないのは、エージェントが現在サポートしている操作に制限があるためです。エージェントは、データの取得、作成、更新などのタスクを支援するように設計されていますが、セキュリティとデータの整合性の観点から、レコードの削除はサポートしていません。

ユーザー権限 :ユーザーがSalesforce内でレコードを削除するために必要な権限を持っていたとしても、エージェント自体には削除操作を実行する機能はありません。

質問: 85

AgentforceスペシャリストがFlexプロンプトテンプレートを作成しています。AgentforceスペシャリストはFlexプロンプトテンプレートを作成する際に、どのベストプラクティスに従うべきでしょうか？

- A. 大規模言語モデル (LLM) にコンテキスト情報を提供し、営業担当者やサポート担当者などの役割を与えます。
- B. アカウントデータを使用して大規模言語モデル (LLM) をグラウンディングし、LLMによって生成された応答を保存するためのカスタムフィールド「アカウントサマリー」を作成します。
- C. 大規模言語モデル (LLM) をリトリーバで接地し、LLMによって生成されたレスポンスを格納するカスタムフィールドを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForce Flexプロンプト設計ガイドでは、Flexプロンプトテンプレートの推奨ベストプラクティスとして、大規模言語モデル (LLM) に明確なコンテキスト情報と明確な役割 (例 : 営業担当者、サポート担当者、コンシェルジュ) を付与することを推奨しています。Flexプロンプトは意図的に柔軟性と適応性を備えており、十分なコンテキストと役割の明確化があれば、動的で会話的なユースケースに対応できます。

LLMは、役割を設定し、詳細な状況説明を含めることで、応答の正確性を維持しながら、トーン、内容、および論理展開を適切に調整することができる。

質問: 86

Agentforceスペシャリストは、プロンプトテンプレートに基づいてレコードスナップショットを使用する際に、どのような点に注意すべきでしょうか？

- A. タスクやイベントなどの活動は除外されます。
- B. 値のないフィールドや制限のないセクションなど、空のデータは除外されます。
- C. オブジェクトに関連付けられているメールアドレスは除外されます。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Agentforceプロンプトテンプレートに基づいたレコードスナップショットを使用すると、AIは特定のSalesforceレコード（フィールドや関連レコードなど）のデータにアクセスして使用し、状況に応じた適切な応答を生成できます。ただし、考慮すべき特定の制限事項があります。公式ドキュメントに基づいて、各オプションを分析してみましょう。

質問: 87

Universal Containersの現在のAIデータマスキングルールは、組織のプライバシーおよびセキュリティポリシーと要件に合致していません。An Agentforceは、この問題を解決するためにどのような対策を推奨すべきでしょうか？

- A. サンドボックスの更新時にデータマスキングを有効にします。
- B. Einstein Trust Layer の設定でデータマスキングを設定します。
- C. LLM設定に新しいデータマスキングルールを追加します。

正解: [B \(コメントを发表する\)](#)

Universal ContainersのAIデータマスキングルールが組織のプライバシーおよびセキュリティ基準を満たさない場合、AgentforceスペシャリストはEinstein Trust Layer内でデータマスキングルールを設定する必要があります。Einstein Trust Layerは、機密データをマスキングまたは匿名化してプライバシーポリシーや規制を遵守できる、安全でコンプライアンスに準拠した環境を提供します。

質問: 88

Agentforceエージェントは、Salesforceと外部システムからデータを取得する必要があります。推奨される方法はどれですか？

- A. 外部データでLLMを学習させる
- B. 外部連携にApexまたはFlowを使用する
- C. 外部データをプロンプトに手動でコピーする
- D. 接地を無効にする

正解: [\(正解を表示します\)](#)

外部データへのアクセスは、直接的なLLMトレーニングではなく、ApexまたはFlowの統合を介して処理されるべきです。

質問: 89

ある企業は、サポートエージェントに代わってケースレコードを更新し、フローを実行するAgentforceエージェントを求めています。エージェントがユーザーのデータアクセス権限を超えないことを保証するセキュリティモデルはどれですか？

- A. システムモード実行
- B. アインシュタイン・トラストレイヤーのみ
- C. ユーザーコンテキストでエージェントを実行する
- D. 公開APIアクセス

正解: ([正解を表示します](#))

エージェントをユーザーコンテキストで実行することで、ユーザーの権限、共有ルール、およびフィールドレベルのセキュリティが確実に尊重されます。

質問: 90

Universal Containers (UC) は、必要なフィールドをすべて含んだ新しい PDF ファイル取り込みを Data Cloud で構成し、マッピングと検索インデックスも作成しました。UC は現在、リトリーバーを設定していますが、必要なフィールドが欠落していることに気づきました。UC はこの問題をどのように解決すべきでしょうか？

- A. 目的のフィールドを含む新しいカスタムデータクラウドオブジェクトを作成します。
- B. 検索インデックスを更新して、目的のフィールドを含めるようにします。
- C. 取得器の設定を変更して、目的のフィールドを含めるようにします。

正解: ([正解を表示します](#))

「検索インデックスを更新して、目的のフィールドを含める」が正解である理由は？

Data CloudでPDFファイルを取り込むためのリトリーバーを設定するには、必要なフィールドをすべて検索インデックスに含める必要があります。必須フィールドが欠落している場合は、検索インデックスを更新して、そのフィールドが取得可能になるようにする必要があります。

データクラウドリトリーバーで欠落しているフィールドを修正する際の重要な考慮事項：検索インデックスは、検索可能なフィールドを制御します。

検索インデックスは、どのフィールドがインデックス化され、リトリーバーからアクセス可能かを定義します。

フィールドが欠落している場合は、クエリを実行する前にインデックスに追加する必要があります。

完全かつ正確なデータ取得を保証します

インデックスがない場合、リトリーバーはAI応答内の欠落したフィールドを参照できません。

インデックスを更新することで、そのフィールドはAIによる検索に利用可能になります。

AIを活用した対応をサポートします

Agentforceは、検索可能なデータクラウドコンテンツに基づいてAIの応答を生成するために、Retriever-Augmented Generation (RAG) を利用しています。

関連するすべてのフィールドがインデックス化されていることを確認することで、AIが生成する回答の精度が向上します。

質問: 91

サポートチームは大量のチャット対応を行っており、顧客からの問い合わせに対して迅速かつ適切な回答を提供するソリューションを必要としています。回答は、一貫性と正確性を維持するために、組織のナレッジベースに基づいている必要があります。サポートチームは、Einstein for Serviceのどの機能を使用すべきでしょうか？

- A. アインシュタインサービスからの返信
- B. アインシュタインの返信推奨事項
- C. アインシュタイン知識推薦

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

Einstein Service Replies :この機能は、チャットやメールでのやり取り中に、エージェント向けに状況に応じたAIを活用した応答候補を生成するように設計されています。重要なのは、これらの応答は組織のナレッジベースに基づいているため、一貫性と正確性が確保される点です。これは、迅速で関連性の高い、一貫性のある応答という要件に完全に合致しています。

有効的な**AI-201**問題集はJPNTTest.com提供され、**AI-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**AI-201**試験問題集を提供します。JPNTTest.com AI-201試験問題集はもう更新されました。ここで**AI-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/AI-201-mondai> **815**問、**30%** **ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 92

Agentforceスペシャリストは、フローに基づいて構築されたカスタムアクションを使用する新しいサービスエージェントを作成します。

エージェントはサンドボックス環境でテスト済みであり、デプロイ準備が整っています。本番環境におけるエージェントの有効化状態に関して、重要な考慮事項は何ですか？

- A. エージェントは、フローがアクティブな場合にのみ自動的にアクティブ化されます。
- B. エージェントは、サンドボックスでのステータスに関係なく、本番環境では手動で有効化する必要があります。
- C. エージェントは、正常にデプロイされると自動的にアクティブ化されます。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceのデプロイメントおよびライフサイクル管理ガイドによると、エージェントをサンドボックスから本番環境にデプロイする場合、アクティベーションは自動的に引き継がれません。ドキュメントには次のように明記されています。各環境は独自のアクティベーション状態を維持します。」

エージェントは、展開後に本番環境で手動で有効化する必要があります、これにより、制御されたロールアウトとコンプライアンス検証が保証されます。

質問: 93

プロンプトテンプレートを使用する際、Agentforceスペシャリストは、自身のグラウンディングデータと選択したモデルに関して、どのような点を考慮すべきでしょうか？

- A. Einstein Trust Layer のトークン制限を確認してください。
- B. グラウンディングに使用されるクエリがオフセットを使用するようにして、モデルのトークン制限を超えないようにしてください。
- C. Prompt Builder のモデル制限と、グラウンディング データのサイズを比較検討します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

プロンプトテンプレートの基礎データと選択した大規模言語モデル (LLM) を組み合わせる際に最も重要な技術的考慮事項は、両者の関係性です。適切な手順は、プロンプトビルダーのモデル制限と基礎データのサイズ (C) を比較検討することです。

すべてのLLMには、固定のコンテキストウィンドウ制限があり、通常はトークン (テキスト処理のためのモデルの単位) で表されます。このトークン制限によって、モデルが1回の要求で処理できる入力データ (プロンプトテンプレートテキストとすべての動的グラウンディングデータ) と出力データの最大量が定義されます。

Salesforceレコードから動的に取得される基盤データ (関連リスト、長文テキストフィールド、Flow出力など) は、レコードごとにサイズが大きく異なります。特定のレコードのプロンプトと動的データの合計サイズがLLMのトークン制限を超えると、生成AIリクエストは「トークン制限超過」エラーで失敗します。Agentforceスペシャリストは、取得したデータ量を制限するようにテンプレートを事前に設計する必要があります (例えば、Flowを使用して関連リストを要約したり、必須フィールドのみをクエリしたりするなど)。これにより、取得したデータ量が選択したモデルの容量内に収まるようにします。

質問: 94

Agentforceの「知識で質問に答える」アクションでは、データクラウドはどのように活用されていますか？

- A. データクラウドは不要です。エージェントはCRMから直接記事にアクセスできます。
- B. データクラウドは、インデックス付きナレッジ記事を保存および管理します。
- C. データクラウドは、ナレッジ記事を更新するリアルタイムのデータストリームを提供します。

正解: [B \(コメントを发表する\)](#)

データクラウドは、Agentforceにおいてどのように「知識に基づいて質問に答える」のでしょうか？

Agentforce の「知識で質問に答える」アクションは、Salesforce Data Cloud を活用して、AI による応答に使用されるナレッジ記事を保存、管理、およびインデックス化します。知識記事の中央ストレージとしてのデータクラウド

インデックス化されたナレッジ記事は、データクラウドからリアルタイムで保存および取得されます。

サービス担当者や顧客が回答を必要とする場合、AIシステムはデータクラウドに問い合わせ関連する記事を取得します。

最新の回答を確保する

Data Cloudは、新たな知見、ユーザーの反応、フィードバックに基づいて、ナレッジ記事を継続的に更新します。

AIは知識ベースから最新かつ最も関連性の高い情報を取得できる。

AIを活用した顧客サービスの強化

AIが生成する応答は、実際の顧客サービスにおけるやり取りに基づいています。

サービス担当者は、迅速かつ状況に応じた回答を得ることで、問題解決時間の短縮と顧客満足度の向上というメリットを享受できます。

質問: 95

コーラルクラウドリゾート (CCR) では、担当者が以前に収集した食事やアクティビティに関する希望を忘れてしまったことが判明した。

ユーザーは、セッション全体を通してこれらの設定が維持されることを望んでいます。CCRはどのような対策を講じるべきでしょうか？

A. アクション出力から顧客の好みをキャプチャ/保存するためのカスタム変数を設定します。

B. 自然な会話の記憶に頼り、エージェントに過去を振り返るように指示します。

C. 顧客の好みをアクションの出力として取得/保存するためのコンテキスト変数を作成します。

正解: C ([コメントを发表する](#))

AgentForceのセッションメモリおよびコンテキスト管理ガイドによると、顧客の特定の好み（食事やアクティビティの選択など）をやり取り全体を通して保持する必要がある場合は、コンテキスト変数を使用するのが適切な方法です。ドキュメントには、コンテキスト変数はユーザーセッション全体にわたって情報を保持するため、エージェントは再度確認することなく以前の入力や出力を参照できます。顧客の好み、認証データ、または継続的なセッションパラメータを保持するのに最適です。」と記載されています。

質問: 96

Universal Containers (UC) は、販売提案書を作成する際に、複数の関連性のないオブジェクト（標準オブジェクトとカスタムオブジェクト）のデータをプロンプトテンプレートに直接使用したいと考えています。UC はどのようにしてこれを実現すればよいでしょうか？

A. レコードを一時的に接続する特別なカスタムオブジェクトを渡すプロンプトテンプレートを作成します。

B. 標準オブジェクトとカスタムオブジェクトのデータにアクセスするためのプロンプトテンプレートトリガーフローを作成します。

C. 標準オブジェクトとカスタムオブジェクトを入力としてリソースを追加するためのFlexテンプレートを作成します。

D. レコードスナップショットを使用して、関連性のないオブジェクトのデータを単一のプロンプトに結合します。

正解: [C \(コメントを發表する\)](#)

UCは、複数の関連性のないオブジェクト（標準オブジェクトとカスタムオブジェクト）からのデータを、販売提案書のプロンプトテンプレートに組み込む必要があります。

質問: 97

ユニバーサル・コンテナズ社は、営業担当者がプロンプトテンプレートのみを実行できるようにしたいと考えています。この要件を満たすために、同社はどのようなツールを使用すべきでしょうか？

A. プロンプト実行テンプレート権限セット

B. プロンプトテンプレートのユーザー権限設定

C. プロンプトテンプレートマネージャーの権限セット

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Salesforce Agentforceは、管理者がプロンプトテンプレートを作成および管理できる強力なツールであるPrompt Builderを活用しています。プロンプトテンプレートは、AI駆動型の応答を生成するための再利用可能なフレームワークです。これらのテンプレートは、ユーザーが定義済みの指示とデータに基づいて、営業メールの生成やレコードの要約など、特定のタスクを実行するために呼び出すことができます。このシナリオでは、Universal Containersは営業担当者がこれらのプロンプトテンプレートを実行できるだけの権限を持つことを望んでいます。つまり、実行はできるものの、作成、編集、管理はできないようにしたいということです。

質問: 98

経営陣は、顧客とのより生産的な対話を促進するために、大規模言語モデル (LLM) によって作成された要約または説明を動的なフォームフィールドに入力する必要がある。

経営陣は、AI戦略において人間が関与する仕組みを維持したいと考えています。Agentforceスペシャリストは、どのプロンプトテンプレートタイプを推奨すべきでしょうか？

A. 電界発生

B. 営業メール

C. 記録概要

正解: [A \(コメントを發表する\)](#)

なぜ「フィールド生成」が正解なのか？

Agentforceでは、フィールド生成プロンプトテンプレートタイプは、大規模言語モデル (LLM) によって作成された要約や説明など、AIが生成したコンテンツで動的なフォームフィールドを埋めるように設計されています。

動的フォームでフィールド生成を使用する際の重要な考慮事項：

フォームフィールドにおけるAIを活用した要約機能

フィールド生成テンプレートを使用すると、顧客データに基づいてAIがリアルタイムで要約を生成できます。

概要は、営業担当者またはサービス担当者が確認できるよう、フォームフィールドに動的に表示されます。

ヒューマン・イン・ザ・ループAI戦略

経営陣は人間の関与を望んでいるため、フィールドジェネレーションはAIが生成したコンテンツが提出前に編集可能であることを保証する。

これにより、人間が関与するプロセスが維持され、回答を最終決定する前に手動での確認が可能になります。

Salesforce Dynamic Forms と連携します

フィールド生成テンプレートはSalesforceダイナミックフォームとシームレスに統合され、AIを活用したインサイトがフォームレイアウトに組み込まれることを保証します。

質問: 99

エージェントがユーザーからの指示が曖昧な場合に、レコードを誤って更新してしまう。最適な対策は何か？

- A. 更新権限を削除する
- B. 指示と制約事項の改善
- C. スキルの数を増やす
- D. 自動化を無効にする

正解: B ([コメントを公表する](#))

明確な指示、安全対策、および制約を設けることで、曖昧さによって引き起こされる意図しない行動を減らすことができる。

質問: 100

企業がAgentforceのData Cloudでハイブリッド検索インデックスを好む理由を説明しているのは、次のうちどれですか？

- A. ハイブリッド検索インデックスは、意味埋め込みの必要性を排除するため、ベクトル検索よりもクエリを高速に処理します。
- B. ハイブリッド検索におけるベクトル埋め込みは、キーワードの一致によって事前にフィルタリングされるため、計算オーバーヘッドが削減され、応答精度が向上します。
- C. ハイブリッド検索インデックスは、リテラルキーワード一致と意味的再現の両方をサポートしており、クエリが特定の用語と意図を混在させる場合に便利です。

正解: C ([コメントを公表する](#))

AgentForce Data Cloudの検索インデックス作成ガイドおよびRAG最適化フレームワークによると、ハイブリッド検索インデックスは、キーワードベース（語彙）検索ベクトルベース（意味）検索両方の機能を組み合わせたものです。このデュアルモード検索により、AgentForceはユーザーの意図を解釈しつつ、キーワードの完全一致も尊重することができます。

多くの企業シナリオでは、クエリには特定の用語（例：契約ID）が混在しています。

54321”と意味的意図（例：購読を更新する）」の両方を考慮します。純粋なベクトル検索では正確なキーワードを見落とす可能性があり、キーワードのみの検索では意味的に関連のある結果を見逃す可能性があります。

ハイブリッドインデックス方式では、両方のタイプの検索が同時に利用可能になるため、精度と文脈理解の最適なバランスが実現します。

質問: 101

ユニバーサル・コンテナズ (UC) は、セールス開発担当者 (SDR) エージェントを導入したいと考えています。UC は、導入にあたってどのチャンネルに関する考慮事項に留意すべきでしょうか？

- A. SDR エージェントはメッセージングチャンネルにデプロイする必要があります。
- B. SDR エージェントはメールチャンネルでのみ動作します。
- C. SDR エージェントは会社のウェブサイトにも展開する必要があります。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

ユニバーサル・コンテナズ (UC) は、見込み客の選別とミーティングのスケジュール設定を行うために設計された、事前構築済みの AI エージェントである Agentforce セールス開発担当者 (SDR) エージェントを導入しています。導入にあたっては、チャンネルに関する検討が非常に重要です。

質問: 102

Universal Containers の管理者が、変更セットを使用してサンドボックスから本番環境に新しいエージェントを正常にデプロイしました。このエージェントは、複雑な計算を実行する Salesforce フローを呼び出すプロンプト テンプレートを使用しています。本番環境では、ユーザーがエージェントを操作すると、フローが実行されるたびにエラー メッセージが表示されて失敗します。このフローは変更セットに含まれており、本番環境に存在しています。この問題の最も可能性の高い原因は何でしょうか？

- A. デプロイ後、本番組織でフローが手動で有効化されませんでした。
- B. 本番環境のユーザーにはフローを実行する権限がありません。
- C. 変更セットには、フローの依存する Apex クラスが含まれていません。

正解: [A \(コメントを發表する\)](#)

AgentForce のデプロイメントおよびフロー統合ガイドによると、変更セットを介してフローをデプロイする場合、フローはデフォルトで「非アクティブ」な状態で本番組織に届きます。管理者は、エージェントまたはユーザーがフローを実行できるようにするには、デプロイ後に手動でフローをアクティブ化する必要があります。

これは、エージェントがフローを実行しようとしたときにエラーが発生する理由を説明しています。システムはフローを認識していますが、フローが非アクティブ状態であるため、呼び出すことができません。

質問: 103

Coral Cloud ResortsのAgentforceスペシャリストは、休暇体験に関するゲストからの苦情の大部分を自動化して解決するエージェントを作成したいと考えています。このエージェントは、アップグレード、ホテルクレジット、その他の無料オプションを提供できます。また、ゲストが重大なトラブル（キャンセルなど）に見舞われた場合、担当者にエスカレーションする役割も担います。Salesforceのベストプラクティスに従って、Agentforceスペシャリストはどのタイプのエージェントを作成すべきでしょうか？

- A. Flexプロンプトテンプレートを使用した営業担当者
- B. Flexプロンプトテンプレートを使用したカスタムエージェント
- C. Flexプロンプトテンプレートを使用したサービスエージェント

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

AgentForce for Service導入ガイドでは、顧客サービスと苦情解決を自動化する場合、適切なソリューションはサービスエージェントであると明記されています。ドキュメントには次のように記載されています。

サービスエージェントは、顧客からの問い合わせ、苦情、および問題解決のワークフローを処理します。クレジットの提供、アップグレードの適用、重大なケースの担当者へのエスカレーションなどのアクションを自動化できます。このようなシナリオでは、苦情の詳細に基づいて状況に応じた制御とパーソナライズが可能なFlexプロンプトテンプレートの使用をお勧めします。

質問: **104**

Universal Containersは、複数のトピックとエージェントアクションを持つAgentforceサービスエージェントを本番環境にデプロイする際に、どのような点を考慮すべきでしょうか？

- A. ステージング環境でのテスト実行なしにエージェントコンポーネントをデプロイし、本番データに基づいて信頼性の高い結果を得ます。サンドボックス構成のみで、シームレスな本番環境へのデプロイが保証されます。
- B. すべての依存関係が含まれていること、Apexクラスが75%のテストカバレッジを満たしていること、構成設定が本番環境と一致していることを確認します。バージョン管理とデプロイ後のアクティベーションを計画します。
- C. デプロイの失敗や、完全な再デプロイを必要とする可能性のある本番エージェントの問題を回避するために、エージェント、トピック、およびエージェントアクションの後にフローまたはApexをデプロイします。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

UCは、複数のトピックとアクションを持つAgentforceサービスエージェントを本番環境に展開します。

質問: **105**

Agentforceにおける推論エンジンの主な機能は何ですか？

- A. ユーザーの発話に回答するためのエージェントのトピックとアクションを特定する
- B. 会話中にリアルタイムで自然言語応答を提供する

C. 会話履歴に基づいてレコードクエリを生成する

正解: [\(正解を表示します\)](#)

「ユーザーの発話に応答するためのエージェントのトピックとアクションを特定する」が正解である理由は？

Agentforceでは、推論エンジンがユーザーのクエリを解釈し、適切なエージェント応答を決定する上で重要な役割を果たします。

Agentforceにおける推論エンジンの主な機能：

ユーザーの意図を分析する

推論エンジンは、自然言語によるユーザー入力の背後にある意味を解釈します。

ユーザーの発話を事前に定義されたトピックにマッピングすることで、AIが生成する適切な応答を決定します。

適切なエージェントアクションの選択

エンジンは利用可能なアクションを評価し、検出されたトピックに基づいて最適な応答を選択します。

例えば、ユーザーが「現在の口座残高はいくらですか？」と質問した場合、推論エンジンは次のようになります。

トピックを特定します：「アカウント情報」

正しいアクションを選択します：「口座残高の取得」

アクションを実行し、レスポンスを返します。

AIの精度とコンテキスト認識を確保する

推論エンジンは、関連するSalesforceデータに基づいてAIが生成する応答を導き出し、正確な出力を保証します。

質問: 106

Coral Cloud ResortsはAgentforce検索を導入しています。顧客が入力する用語が曖昧な場合（例えば、「パッケージ」は休暇パッケージまたは手荷物を意味する可能性があります）、どの検索戦略が精度と文脈上の曖昧さの解消のバランスが最も優れているのでしょうか？

A. キーワードマッチングによる精度向上と、セマンティック埋め込みによる文脈把握を組み合わせたハイブリッド検索を使用します。

B. 意味検索のみを使用します。これは意図を捉えますが、文脈が提供されない場合、曖昧な用語に苦勞する可能性があります。

C. キーワード検索のみを使用します。これは完全一致を優先しますが、文脈上の意味を見落とすリスクがあります。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

AgentForceの検索最適化ガイドによると、「パッケージ」のように複数の概念を指す可能性のある曖昧な検索語を処理する場合、ハイブリッド検索を使用することが推奨されます。このドキュメントでは、ハイブリッド検索を次のように定義しています。キーワードベースの精度と意味埋め込みを活用して文脈上の意図を捉える、組み合わせた検索方法。」

このアプローチは、正確な用語精度を維持しながら高い再現率を保証します。この方法により、AgentForce は意味コンテキストを使用して意味を解釈することで曖昧さを解消し、決定論的なマッチングのためにキーワードベースの精度を維持できます。ガイドにはさらに、「ハイブリッド検索は、特にマルチドメインまたは曖昧なクエリにおいて、コンテキストの理解と正確な用語精度の最適なバランスを提供します」と記載されています。対照的に、セマンティック検索のみでは、適切なコンテキストがないと用語を誤って解釈する可能性があり、キーワード検索のみでは、意味を区別するためのコンテキスト推論が欠けています。したがって、オプション A は、Salesforce が文書化した検索精度とコンテキスト関連性のベストプラクティスに合致しています。

有効的な**AI-201**問題集はJPNTTest.com提供され、**AI-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**AI-201**試験問題集を提供します。JPNTTest.com AI-201試験問題集はもう更新されました。ここで**AI-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/AI-201-mondaishu> **315**問、**30%** **ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

有効的な**AI-201**問題集はJPNTTest.com提供され、**AI-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**AI-201**試験問題集を提供します。JPNTTest.com AI-201試験問題集はもう更新されました。ここで**AI-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、<https://www.jpntest.com/shiken/AI-201-mondaishu> **315**問、**30%** **ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」