

Salesforce.Agentforce-Specialist.v2026-08-04.q101

試験コード : Agentforce-Specialist
試験名称 : Salesforce Certified Agentforce Specialist (AI-201)
認証ベンダー : Salesforce
無料問題の数 : 101
バージョン : v2026-08-04
ページの閲覧量 : 102
問題集の閲覧量 : 1013

<https://www.jpnsiken.com/shiken/Salesforce.Agentforce-Specialist.v2026-08-04.q101.html>

質問: 1

Universal Containers社は、検索拡張生成 (RAG) ソリューションを導入しています。このソリューションでは、ナレッジストアにスペイン語の記事が格納されていますが、ユーザーはフランス語と英語でエージェントにクエリを実行します。Agentforceスペシャリストは、言語の違いに関わらず、検索ツールが関連する記事を正確に見つけられるようにする必要があります。

専門家はこの要件を満たすために何をすべきでしょうか？

- A. フランス語とスペイン語のユーザー向けには、multilingual-e5-large埋め込みモデルを使用します。
- B. フランス語と英語の言語ユーザー向けに、multilingual-e5-large埋め込みモデルを使用します。
- C. すべての言語を処理するために、multilingual-e5-large埋め込みモデルを使用します。

正解: ([正解を表示します](#))

正解は C です。多言語 RAG 設計では、埋め込みモデルは、ソース コンテンツとユーザー クエリの両方に関係する言語間で意味的類似性をサポートする必要があります。記事はスペイン語で、ユーザーはフランス語または英語で質問する可能性があるため、検索インデックスに multilingual-e5-large 埋め込みモデルを広く選択するのが正しいアプローチです。オプション A とオプション B は、それぞれ完全な要件に含まれる言語の 1 つを除外しているため、範囲が狭すぎます。リトリバーは単にキーワードを照合するのではなく、クエリとインデックス化されたチャンクのベクトル表現を比較します。多言語埋め込みモデルは、異なる言語の意味的に類似したテキストをベクトル空間でより近くに配置することで、言語間の検索を改善します。Salesforce Data 360 の検索インデックス ガイダンスでは、多言語コンテンツと埋め込みモデルの選択が重要な検索の考慮事項であるとされています。

質問: 2

データサイエンティストは、Einstein Studioでモデルを表示および管理する必要があり、さらにPrompt Builderでプロンプトテンプレートを作成する必要があります。Agentforceスペシャリストは、このデータサイエンティストにどの権限セットを割り当てるべきですか？

A. プロンプトテンプレートマネージャーとプロンプトテンプレートユーザー

B. データクラウド管理者およびプロンプトテンプレートマネージャー

C. プロンプトテンプレートユーザーとデータクラウド管理者

正解: ([正解を表示します](#))

データサイエンティストには、Einstein Studio (モデル管理)とPrompt Builder (テンプレート作成)の権限が必要です。注：Einstein Studioは、Data Cloudのモデル管理ツールまたは関連ツールの名称として不適切かもしれませんが、文脈に基づいて解釈します。評価してみましょう。

* オプション A: プロンプト テンプレート マネージャーとプロンプト テンプレート ユーザーSalesforce には、明確な 「プロンプト テンプレート マネージャー」または 「プロンプト テンプレート ユーザー」権限セットはありません。プロンプト ビルダーへのアクセスは通常、Einstein Generative AI ユーザー」または同様の権限で行われます。このオプションはEinstein Studio に対応していません。

/データクラウド、つまり、それは誤りです。

* オプション B: データ クラウド管理者とプロンプト テンプレート マネージャー データクラウド管理者」権限セットは、データ クラウド (Einstein Studio のコンテキストと想定) 内のモデルを管理するためのアクセス権を付与します。これには、AI モデルの表示と編集が含まれます。「プロンプト テンプレート マネージャー」は実際の権限セットではありませんが、プロンプト ビルダーの作成は、Einstein Generative AI 管理者」または同様の管理者レベルのアクセス権 (想定される意図) によってカバーされます。

この組み合わせはニーズに近似しており、名称の曖昧さはあるものの、最も近い正解と言える。

* オプション C: プロンプト テンプレート ユーザーとデータ クラウド管理者 「プロンプト テンプレート ユーザー」は標準セットではなく、ユーザー レベルのアクセス (例: Einstein Generative AI ユーザー) では通常、作成ではなく実行が許可されます。

データサイエンティストはテンプレートを作成する必要があるが、このテンプレートには十分なプロンプトビルダー権限がないため、正しくない。

選択肢Bが正しい理由 (ただし注意点あり) :

Data Cloud Admin」では、Data Cloud (おそらく Einstein Studio を意図したもの) におけるモデル管理について説明し、

「プロンプトテンプレートマネージャー」は、管理者レベルのプロンプトビルダーアクセス (例Einstein Generative AI 管理者)として解釈されます。名称に一貫性がないものの、これはSalesforceの権限構造の要件を満たしています。

参考文献 :

Salesforce Data Cloud ドキュメント: 権限 - モデルに関する Data Cloud 管理者の詳細。

Trailhead: Einstein 生成型 AI のセットアップ - Prompt Builder の管理者アクセスについて説明します。

Salesforce ヘルプ: Agentforce の権限セット - 管理者レベルのニーズに対応します。

質問: 3

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: ([正解を表示します](#))

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。

他の選択肢が間違っている理由は以下のとおりです。

Aは同様の依頼を見つけたと述べているが、これはこの文脈におけるLLMの主な役割ではない。

Cはアクセスと優先順位によるソートに重点を置いており、これはLLMよりもセキュリティモデルとガバナンスによってより適切に処理されます。

参考文献：

Salesforce Einsteinにおけるエージェントアクションに関するドキュメント

Salesforce AIの大規模言語モデルに関するドキュメント

質問: 4

Universal Containersは規制対象業界で事業を展開しており、週に数千件のやり取りを処理するAgentforceカスタマーサービスエージェントを導入しています。運用チームは、かなりの数の会話が予期せぬエスカレーションにつながっていることに気づいていますが、どのエージェントサブエージェント（以前はトピックと呼ばれていました）またはアクションが継続的にパフォーマンスが低下しているか、設定が誤っているかを特定できません。

Agentforceのどの機能を使用すれば、チームはやり取りのパターンをクラスタリングし、セッション間のパフォーマンスギャップを特定し、品質スコアリングを適用してエージェントの設定改善が必要な箇所を特定できますか？

- A. エージェントフォース最適化
- B. エージェントフォースのヘルスマニタリング
- C. Agentforceセッショントレース

正解: ([正解を表示します](#))

Agentforce 最適化は、単に失敗した会話を一つ調査するだけでなく、多数のセッションにわたるパフォーマンスパターンを分析する必要があるため、適切な機能です。Salesforce は、エージェント最適化を、セッションを掘り下げ、品質スコアを分析し、エージェントのパフォーマンスを向上させるパターンを特定するために使用される機能と説明しています。これは、繰り返し発生するエスカレーションパターン、能力の低いサブエージェント、および設定ミスのあるアクションを見つけるというニーズに直接合致しています。Agentforce セッショントレースは、個々のインタラクションを詳細に調査するのに役立ちますが、数千件の会話にわたるパフォーマンスギャップをクラスタリングするには最適ではありません。Agentforce ヘルスマonitoringは汎用的すぎるため、質問で説明されている最適化分析と品質スコアリングのワークフローを具体的に提供していません。

質問: 5

ユニバーサル・コンテナーズは、アインシュタイン・トラスト・レイヤーとアインシュタイン・ジェネレーティブAI監査データを組み合わせて活用することを検討している。

Einstein Trust Layerを使用すると、どのような監査データが利用できますか？

- 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。

アインシュタイン・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な表現や有害な表現が含まれていないかを評価する毒性スコアに関する情報が含まれています。

参考文献：

* Salesforce Agentforce スペシャリストドキュメント - Einstein Trust Layer: コンプライアンスと信頼性を維持するために、マスクされたデータのログ記録や生成された応答の有害性の評価など、監査機能の詳細を説明します。

質問: 6

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、既存の自動起動フローが既に存在します。

An Agentforceは、このユースケースに会話型AIの力をどのように活用すべきでしょうか？

- A. 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。
- B. フローを呼び出すカスタムコパイロットアクションを作成します。

C. Einstein Copilot で統合フロー標準アクションを設定します。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

Universal Containersのサービスエージェントが自然言語を使用して注文の現在の履行状況を照会し、Oracle ERPに照会する既存の自動起動フローを活用できるようにするには、フローを呼び出すカスタムコパイロットアクションを作成するのが最適なソリューションです。このアクションにより、Einstein Copilotはフローと連携し、必要な注文履行情報をシームレスに取得できます。カスタムコパイロットアクションは、ユーザーからの要求に応じてさまざまなバックエンドシステムやフローを呼び出すようにカスタマイズできます。

* オプションBが正解です。なぜなら、Einstein CopilotとOracle ERPに接続するフローとの統合が可能になるからです。

* オプションA (Flexプロンプトテンプレート)は、静的な応答には適していますが、フローの呼び出しには適していません。

* オプション C (統合フロー標準アクション)は、このユースケースの特定のコパイロットアクションの作成とは直接関係ありません。

参考文献：

* Salesforce Einstein Copilot アクション:https://help.salesforce.com/s/articleView?id=einstein_copilot_actions.htm

質問: 7

Universal Containers は、@variables.isVerified == True の場合に使用可能なガードによって制限された「パスワードのリセット」アクションを持つエージェントをテストしています。単一の会話ターン中に、大規模言語モデルは @utils.setVariables を使用して isVerified フラグを true に正常に設定しますが、その直後に「パスワードのリセット」アクションを呼び出すことに失敗します。

Agentforceスペシャリストは、推論エンジンがアクションの可用性をどのように評価するかに関して、どのような点を考慮する必要がありますでしょうか？

A. アクションは最初から利用可能です。推論エンジンがユーザーの問題を解決しようとする意図により、利用可能条件ガードが自動的に上書きされます。

B. アクションは即座に使用可能になります。1ターン内の変数変更ごとに条件が動的に再評価されるときに使用可能になります。

C. そのターン中はアクションは利用できません。条件がLLMに対するアクションの可視性を制御し、推論サイクルが始まる前に評価される場合は利用可能になるため、次のターンまでアクションを呼び出すことはできません。

正解: ([正解を表示します](#))

正解は C です。`available when` は、その推論サイクルにおいてアクションが推論エンジンに表示されるかどうかを制御するためです。ターンの開始時にアクションが非表示だった場合、同じターン中に `isVerified` を `true` に設定しても、非表示のアクションが遡及的に公開されてすぐに呼び出されることはありません。アクションは、次の推論サイクルが開

始され、更新された変数の状態に対してガード条件が評価されたときにのみ使用可能になります。オプション A は、モデル インテントが可用性ガードを上書きすることはないため危険です。オプション B は、アクションの可視性を同じターン内で継続的に再評価すると決定論的ゲーティングが壊れるため誤りです。Salesforce のドキュメントでは、`available when` は状態に基づいてフローを制御する方法として説明されており、変数はフィルタやアクション制御で使用できます。

質問: 8

Universal Containersは、Prompt Builderで外部の大規模言語モデル (LLM) を使用したいと考えています。

Agentforceは何を推奨すべきでしょうか？

- A. Apexを使用して外部LLMに接続し、プロンプトを接地します。
- B. Einstein Studio の BYO-LLM 機能を使用します。
- C. Flowと外部サービスを使用して、外部LLMからデータを取り込みます。

正解: ([正解を表示します](#))

Einstein Studioの「Bring Your Own Large Language Model (BYO-LLM)」機能を使用すると、組織はSalesforceエコシステム内で外部の大規模言語モデル (LLM) を統合して使用できます。

Universal Containersは、この機能を利用して外部LLMと接続してプロンプトをグラウンド化することができ、カスタムAIモデルのユースケースやSalesforceデータとのシームレスな統合が可能になります。

- * オプションBが正解です。Einstein Studioには外部モデルを操作するための組み込み機能が備わっています。
- * オプションAではApexの使用が提案されていますが、BYO-LLM機能の方がより効率的なソリューションを提供します。
- * オプションCはフローと外部サービスに重点を置いており、データ統合に関する内容が中心で、LLMとの連携には適していません。

:

Salesforce Einstein Studio BYO-LLM ドキュメント:

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.einstein_studio_llm.htm

質問: 9

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: ([正解を表示します](#))

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）検索機能ベクトルベース（意味）検索機能両方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 54321）と意味的な意図（例：

「サブスクリプションを更新する」）が混在しています。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性の高い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は、両方のタイプの検索を同時に利用できるようにすることで、精度と文脈理解の最適なバランスを実現します。

選択肢Aは誤りです。ハイブリッド検索は埋め込み表現を依然として使用しており、それらを排除するわけではありません。選択肢Bはハイブリッド検索のプロセスを部分的に説明していますが、その目的を過度に単純化しています。主な目的は、パフォーマンス向上のための事前フィルタリングだけでなく、意味的再現性と完全一致を組み合わせることで、より関連性の高い、バランスの取れた結果を得ることです。

したがって、AgentForceのドキュメントによると、組織が複雑な自然言語クエリに対して、文字通りのキーワード一致と意味理解の両方を必要とする場合、ハイブリッド検索インデックスが推奨されます。

参考資料：AgentForce Data Cloudドキュメント - 「ハイブリッド検索インデックス：キーワード検索とセマンティック検索の組み合わせ」

質問: 10

営業マネージャーは、極めて関連性の高いソリューションとカスタマイズされたコミュニケーションを用いて、可能な限り効率的な方法で、見込み客に大規模にアプローチする必要があります。このニーズに最適なSalesforceソリューションはどれでしょうか？

A. アインシュタイン販売アシスタント

B. プロンプトビルダー

C. アインシュタインのリード追跡調査

正解: ([正解を表示します](#))

ステップ1：要件を定義する

この質問は、営業マネージャーに求められる以下の点を具体的に示しています。

* 大規模なリードへの対応：大量のリードを同時に処理します。

* 極めて関連性の高いソリューション：リード固有のデータ（CRMデータ、行動など）に基づいて、カスタマイズされたソリューションを提供します。

* カスタマイズされたコミュニケーション：各見込み客に対して、アウトリーチ（メール、メッセージなど）をパーソナライズします。

* 最も効率的な方法：手作業を最小限に抑え、自動化を最大限に活用する。

これは、パーソナライゼーションにはAIを、規模拡大には自動化を活用するソリューションを示唆しており、理想的にはSalesforceのエコシステム内で実現されるべきである。

ステップ2：提示された選択肢を評価する

A: アインシュタイン販売アシスタント

* 説明: Einstein Sales Assistant は、2025 年 3 月現在、Salesforce のドキュメントにおいて独立した製品として記載されていませんが、Sales Cloud Einstein または Einstein Copilot for Sales の機能と関連付けられることがよくあります。通常、営業ワークフローに組み込まれた AI 搭載アシスタントとして機能し、提案 (次の最適なアクションなど) を提供したり、メールを作成したり、通話内容を要約したりします。

* 要件に対する分析：

* 規模：個々の営業担当者の生産性向上（例パーソナライズされたメールを迅速に作成するなど）を支援するが、大規模にリードに自動的に連絡を取る機能は備えていない。各やり取りには人間の介入が必要となる。

* 超関連性 :CRMデータを活用して関連性の高い提案を行い、ソリューションをカスタマイズすることが可能です。

* カスタマイズ :カスタマイズされたコミュニケーション CRMデータに基づいたメールなどを生成できますが、これは手動または半自動で行われます。

* 効率性：営業担当者の業務を効率化しますが、大規模なアウトリーチ活動を、十分な人的監督なしに処理する自律性に欠けます。

結論 :Einstein Sales Assistantは営業担当者向けの生産性向上ツールであり、自律的な大規模リードコンタクトのためのソリューションではありません。最適な選択肢とは言えません。

B: プロンプトビルダー

* 説明 :Prompt Builderは、Einstein 1プラットフォーム内のローコードツールで、Salesforce CRMデータに基づいてパーソナライズされたコンテンツ（メール、要約など）を生成するための再利用可能なAIプロンプトを作成できます。生成型AIモデルと統合し、ワークフロー（Flowなど）に組み込むことでコンテンツ作成を自動化できます。

* 要件に対する分析：

* 拡張性 :Prompt Builder単体ではコンテンツ生成のみが可能で、アウトリーチ活動は実行しません。FlowやAgentforceなどの自動化ツールと組み合わせることで、数千件のリード向けにコンテンツを生成するなど、大規模なコミュニケーションをサポートできます。

* 超関連性 :CRMデータ（例データクラウドからのリードの詳細）を使用して、各リードの状況に合わせてカスタマイズされた、非常に関連性の高いメッセージやソリューションを作成します。

* カスタマイズ :カスタマイズされたコミュニケーションの作成に優れており、ユーザーはパーソナライズのために特定のリードデータを取得するプロンプトを定義できます。

* 効率性：手作業によるコンテンツ作成の手間を軽減しますが、効率性は実行メカニズム（例メール送信のためのFlow）との連携に依存します。連携がなければ、アウトリーチ活動としては不完全です。

質問: 11

1つ選択してください。

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、同社のSalesforceナレッジ記事に記載されている顧客からの質問に対する回答がサービスエージェントから提供されていないというフィードバックを受けています。

考えられる問題点は何ですか？

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。

オプションBは誤りです。ライセンスの問題であれば、エージェントの実行自体が不可能になるはずであり、特定のデータへのアクセスを選択的にブロックするわけではありません。オプションCも誤りです。ナレッジプロファイルだけでは記事の表示設定は制御できず、権限セットによって制御されます。

したがって、正解はオプションAです。AgentForceサービスエージェントユーザーには、記事ベースの応答に必要なアクセス権限を付与する「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でした。

参考資料「AgentForceナレッジ統合ガイド - サービスエージェントのナレッジアクセスを有効にする」

質問: 12

Universal Containers (UC) は、Prompt Builder の「名前を付けて保存」機能を使用して、新しい営業メールプロンプトテンプレートを作成しようとしています。しかし、UC は、ハイパーパラメータが不足しているため、新しいテンプレートが標準の営業メールプロンプトとは異なる結果を生成することに気づきました。

UCは、新しいプロンプトテンプレートが標準の営業メールプロンプトと同等の結果を生み出すようにするために、どのような対策を講じるべきでしょうか？

A. モデルプレイグラウンドを使用して、指定されたパラメータでモデル構成を作成します。

B. ハイパーパラメータを新しいテンプレートに手動で追加します。

C. 変更を加えず、標準テンプレートを使用するように戻します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

Universal Containersが「名前を付けて保存」機能を使用して新しい営業メールプロンプトテンプレートを作成する際、ハイパーパラメータが不足していると、出力結果が異なる場合があります。新しいプロンプトが標準の営業メールプロンプトと同等の結果を生成するには、Agentforceスペシャリストが必要なハイパーパラメータを新しいテンプレートに手動で追加する必要があります。

温度、周波数ペナルティ、存在ペナルティなどのハイパーパラメータは、AIが応答を生成する方法に直接影響します。これらのパラメータが標準テンプレートと一貫していることを確認することで、同様の出力が得られます。

オプションA (モデルプレイグラウンド)は、テンプレートを直接調整するのではなく、モデルの微調整に重点を置いているため、ここでは不要です。

オプションC (標準テンプレートに戻す)では、プロンプトテンプレートのカスタマイズに関する問題は解決されません。

詳細については、Prompt Builderのドキュメントにある、カスタムテンプレートにおけるハイパーパラメータの設定に関する説明を参照してください。

質問: 13

Salesforce組織でPrompt Builderを活用するための正しい手順は何ですか？

A. 使用する適切なプロンプトテンプレートタイプを選択し、Salesforceの標準プロンプトのいずれかを選択し、プロンプトを関連付けるオブジェクトを決定し、検証対象のレコードを選択し、プロンプトをアクションに関連付けます。

B. 使用する適切なプロンプトテンプレートタイプを選択し、プロンプトワークスペース内でプロンプトを作成し、CRM由来のグラウンディングデータを動的に挿入するリソースを選択し、使用するモデルを選択し、生成された応答をテストおよび検証します。

C. 生成プロンプトの対象オブジェクトを有効にし、プロンプトワークスペース内でプロンプトを作成し、レコードを選択して応答を微調整および確定し、トラストレイヤーを有効にして、プロンプトをアクションに関連付けます。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

Salesforce組織でプロンプトビルダーを使用する場合、正しい手順にはいくつかの重要なステップが含まれます。

- * 使用事例に基づいて、適切なプロンプトテンプレートの種類を選択してください。
- * プロンプトワークスペース内でプロンプトを作成します。このワークスペースでは、テンプレートが作成およびカスタマイズされます。
- * CRM由来の基準データを選択してプロンプトに動的に挿入することで、AIが生成する応答が正確かつ関連性の高いデータに基づいていることを保証します。
- * Salesforceの組み込みモデルまたはカスタムモデルのいずれかを使用して、応答を生成するために使用するモデルを選択します。

生成された応答をテストおよび検証し、正確性と有効性を確認します。

- * オプションBは、Prompt Builderを使用するための適切な手順に従っているため、正しいです。
- * オプションAとオプションCでは、プロセス全体を正しく捉えることができません。

:

Salesforce プロンプト ビルダーのドキュメント: [https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.prompt_builder_overview.htm)

[prompt_builder_overview.htm](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.prompt_builder_overview.htm)

質問: 14

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対して、Agentforceサービスエージェントが回答を提供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でしょうか？

- A. 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。
- B. 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。
- C. 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。

正解: C ([コメントを发表する](#))

包括的かつ詳細な解説 :Universal Containers (UC) は自社の Web サイトに Agentforce サービス エージェントを導入しましたが、Salesforce ナレッジ記事からの回答が得られません。この問題のトラブルシューティングを行きましょう。

- * オプションA :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。

Salesforceには「エージェントタイプライセンス」という概念はありません。エージェント機能はAgentforceライセンス（例サービスエージェントライセンス）と権限に依存しています。ライセンスは機能へのアクセスに広く影響しますが、ナレッジを取得できないとい

う具体的な問題は、ライセンスタイプではなく権限の問題を示唆しているため、この説明は誤りです。

* オプション B: Agentforce サービス エージェント ユーザーは、標準のエージェント ナレッジ プロファイルの下に作成する必要があります。標準のエージェント ナレッジ プロファイル」は存在しません。Agentforce サービス エージェントは、カスタム プロファイルまたは権限セットを持つシステム ユーザー (例: Agentforce Agent User)」の下で実行されます。プロファイルの作成は問題ではなく、アクセス権限が問題であるため、これは誤りです。

* オプション C: Agentforce サービス エージェント ユーザーに「ナレッジの表示を許可」権限セットが付与されていません。Agentforce サービス エージェント ユーザーは、応答を裏付けるためにナレッジ記事への読み取りアクセスが必要です。「ナレッジの表示を許可」権限 (通常は Salesforce Knowledge User」ライセンスまたは Agentforce Service Permissions」などの権限セット経由) により、これが可能になります。この権限がない場合、記事がインデックス化されていてもエージェントはナレッジにアクセスできず、報告されたエラーが発生します。これはよくある設定ミスであり、おそらくこれが原因であるため、これが正解です。

オプションCが正しい理由 Agentforceサービスエージェントユーザーに知識アクセス権限が不足しているため、記事コンテンツの取得が直接的に妨げられ、症状およびSalesforceのセキュリティ要件に合致しています。

参考文献：

* Salesforce Agentforce ドキュメント: サービスエージェントの設定 > 権限 - ナレッジアクセスが必要です。

* Trailhead: Agentforce サービス エージェントの設定 - 知識の表示を許可する」の必要性をリストします。

* Salesforce ヘルプ: Agentforce の知識 - 権限の必要性を確認します。

質問: 15

Universal Containers (UC) は、統合された連絡先に関するウェブアクティビティを 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に活用して、データから有益な情報を抽出したいと考えています。

Contact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何ですか？

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: ([正解を表示します](#))

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)。理由は次のとおりです。

- * 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 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ようにし、生の活動リストでLLM を圧倒しないようにします。

他の選択肢が間違っている理由 :

- * A. Data Cloud から直接プロンプトを呼び出す: プロンプト テンプレートは Salesforce 内で呼び出され、Data Cloud から直接呼び出されるわけではありません。グラウンディングには、アドホックな Web アクティビティの組み込みではなく、データを Salesforce オブジェクトに関連付ける必要があります。

- * C. アクティビティレコードのリストを入力として渡す : 技術的には可能ですが、これはオブジェクト間の関係に依存するSalesforceの基盤フレームワークを迂回することになります。また、LLMの入力制限を超えるリスクがあり、拡張性にも欠けます。

参考文献 :

- * Salesforce Data Cloud 実装ガイド: AI のユースケースに合わせて、標準オブジェクトやカスタムオブジェクトに関連データを追加する方法について説明します。

- * プロンプトテンプレートのドキュメント: LLMプロンプトのコンテキストデータを活用するために、関連リストに基づいた構成を強調表示します。

- * Trailheadモジュール「Einsteinプロンプトビルダーの基本」では、関連レコードを使用したグラウンディングテクニックを解説します。

質問: 16

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、および社内手順を意味的に検索します。

- * 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。

- * ナレッジの更新が手動での再設定なしに即座に反映されるようにします。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、UC は何をすべきでしょうか？

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: B ([コメントを发表する](#))

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。評価してみましょう。

* オプション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する。すべての記録と問い合わせを検索すると、無関係または古い回答が表示されるリスクがあり、公開されているナレッジの根拠と即時更新の必要性和矛盾する。これは具体性に欠けるため、不適切である。

* オプション B: Agentforce データ ライブラリを設定して、ポリシー ドキュメントを保存し、AI による検索用にインデックスを作成します。Agentforce データ ライブラリは Salesforce Knowledge と統合され、人事ポリシー、コンプライアンス ガイドライン、および手順をインデックス化してセマンティック検索に対応します。公開されている Knowledge 記事に基づいていることが保証され、ライブラリが Knowledge と自動的に同期するため、更新 (新しい記事バージョンなど) は再設定なしで即座に反映されます。これはすべての UC 要件を満たしており、正解です。

* オプション C: 幻覚を防ぐために、ポリシー応答を AI モデルに手動で追加します。応答をモデルに手動で埋め込むことは現実的ではありません。Agentforce はカスタム トレーニングではなく、事前トレーニング済みの LLM を使用します。また、リアルタイム更新をサポートしていないため、これは正しくありません。

選択肢Bが正解である理由：

データライブラリは、Salesforceが推奨するアプローチに従い、セマンティック検索、ナレッジの基盤構築、即時更新といったすべての基準を満たしています。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: データライブラリ > ナレッジ統合 - インデックス作成と更新の詳細。

Trailhead: Agentforce を使用してエージェントを構築する - 正確な応答のためのデータライブラリについて説明します。

Salesforce ヘルプ: 知識による基礎知識 - リアルタイム同期を確認します。

有効的な**Agentforce-Specialist**問題集はJPNTTest.com提供され、**Agentforce-Specialist**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Agentforce-Specialist**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Agentforce-Specialist試験問題集はもう更新されました。ここで**Agentforce-Specialist**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/Agentforce-Specialist-mondaishu> **379問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 17

Universal Containersは、組織内での導入を促進するために、エージェントの使いやすさに関する知見を提供する必要がある。

Agentforceスペシャリストは何を推奨すべきでしょうか？

- A. エージェントアナリティクス
- B. エージェントフォースアナリティクス
- C. エージェントスタジオアナリティクス

正解: [\(正解を表示します\)](#)

組織全体におけるエージェントの導入状況と使いやすさを測定するには、Agentforce Analyticsが最適なツールです。

このシステムは、エージェントの利用状況、最も頻繁に実行されるアクション、および全体的なパフォーマンス傾向を追跡するダッシュボードとレポートを提供します。このデータは、ギャップの特定、利用状況の監視、およびビジネス価値の実証を通じて、組織の導入促進に役立ちます。

参照：

分析ツールで導入を促進する | Salesforce」

質問: 18

Universal Containers社には、ビジネス要件を完全に満たしていない標準メールプロンプトテンプレートが使用されています。Agentforceスペシャリストは、この標準プロンプトメールテンプレートの内容を活用し、ビジネス要件を完全に満たすようにカスタマイズするために、どのような手順を踏むべきでしょうか？

- A. 新しいテンプレートとして保存し、必要に応じて編集してください。
- B. 既存のテンプレートを複製し、必要に応じて修正します。
- C. 新しいバージョンとして保存し、必要に応じて編集してください。

正解: B ([コメントを发表する](#))

Universal Containers (UC) は、標準のメールプロンプトテンプレート おそらく Salesforce が提供する既製のテンプレート)を使用していますが、これがニーズを満たしていないため、元のコンテンツを維持しつつカスタマイズしたいと考えています。Agentforce のプロンプトテンプレート管理手法に基づいて、利用可能なオプションを検討してみましょう。オプション A: 新しいテンプレートとして保存し、必要に応じて編集します。Agentforce Studio のプロンプト ビルダーには、標準テンプレート用の明示的な 「新しいテンプレートとして保存」オプションがありません。この表現は、ゼロから新しいテンプレートを作成することを示唆していますが、質問では既存の標準テンプレートの内容を使用することが指定されています。標準テンプレートに直接 名前を付けて保存」機能がないため、このオプションは不正確であり、クローン作成よりも適用性が低くなります。

オプションB：既存のテンプレートを複製し、必要に応じて変更します。Salesforceのドキュメントによると、標準プロンプトテンプレート (メール作成や要約など)はプロンプトビルダーで複製できます。複製すると、標準テンプレートのカスタムコピーが作成され、元のコ

ンテンツと構造が保持されたまま変更が可能になります。エージェントフォーススペシャリストは、複製したテンプレートを編集して、指示、設定、出力形式などを調整し、UCの特定のビジネス要件を満たすことができます。これは、元のテンプレートを変更せずに標準テンプレートをカスタマイズするための推奨方法であり、正解です。

オプションC：新しいバージョンとして保存し、必要に応じて編集します。Prompt Builderはカスタムテンプレートのバージョン管理をサポートしており、ユーザーは既存のテンプレートの新しいバージョンを保存して変更を追跡できます。ただし、標準テンプレートは通常読み取り専用であり、直接バージョン管理することはできません。バージョン管理は、クローン後にカスタムテンプレートに適用されます。

この質問は、標準テンプレートの内容から始めることを前提としているため、クローン作成はバージョン管理よりも先に行われます。このオプションは最初の操作ではなく、二次的な手順であるため、誤りです。

選択肢Bが正解である理由：

クローン作成は、標準プロンプトテンプレートのコンテンツを再利用しつつカスタマイズを可能にするための、文書化された方法です。クローン作成後、担当者は新しいカスタムテンプレートを修正（メタプロンプトのトーン、構造、構成などを微調整）して、UCの要件に合わせることができます。これにより、元の標準テンプレートが保持され、Salesforceのベストプラクティスに準拠します。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: プロンプトビルダー > テンプレートの管理 - カスタマイズのために標準テンプレートを複製する詳細。

Trailhead: Agentforce でプロンプト テンプレートを作成する - 標準テンプレートを複製して編集可能なコピーを作成する方法を説明します。

Salesforce ヘルプ: 標準プロンプト テンプレートのカスタマイズ - 事前構築済みテンプレートを変更する最初のステップとして、クローン作成を推奨します。

質問: 19

Universal Containers (UC) は、公開されている生成型AIモデルの利用を試験的に導入しており、必要な情報を取得するために必要な言語を熟知しています。しかし、UCの営業担当者とサービス担当者の両方にとって、必要な情報を取得するためにプロンプトを入力するのは時間がかかり、プロンプトの一貫性を確保することも困難です。これらの懸念に対処するために、同社はSalesforceのどの機能を使用すべきでしょうか？

- A. エージェントビルダーとアクション: レコードのクエリ。
- B. アインシュタインプロンプトビルダーとプロンプトテンプレート。
- C. アインシュタイン推薦ビルダー。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

包括的かつ詳細な解説：

UCは、担当者がプロンプトを入力する時間を短縮し、既存のプロンプトに関する知識を活用することで一貫性を確保し、生成型AIの利用を効率化したいと考えています。それでは、いくつかの選択肢を検討してみましょう。

* オプション A: エージェント ビルダーとアクション: レコードのクエリ。Agentforce Studio のエージェント ビルダーは、「レコードのクエリ」などのアクションを使用してデータを取得する自律型 AI エージェントを作成します。これにより情報を取得できますが、エージェント主導のワークフロー向けに設計されており、手動プロンプト入力の簡素化やユーザー入力の一貫性の確保を目的としたものではありません。これは UC の懸念に直接対応しておらず、誤りです。

* オプション B: Einstein Prompt Builder とプロンプト テンプレート。Agentforce Studio の一部である Einstein Prompt Builder を使用すると、ユーザーは、生成型 AI (Atlas Reasoning Engine を介して公開モデルを使用するなど) の特定の指示と基盤をカプセル化した再利用可能なプロンプト テンプレートを作成できます。UC は、既知の言語に基づいてプロンプトを事前定義できるため、担当者は繰り返し入力する必要がなくなり、時間を節約できます。また、営業チームとサービス チーム間で一貫性が確保されます。テンプレートは、フロー、Lightning ページ、またはエージェントのインタラクションに埋め込むことができ、UC のニーズに完全に対応します。これが正解です。

* オプション C: Einstein Recommendation Builder。Einstein Recommendation Builder は、自由形式のプロンプトに対して生成型 AI ではなく予測型 AI を使用して、パーソナライズされた推奨事項 (製品、次取るべき最適なアクションなど) を生成します。カスタムプロンプトの作成をサポートしておらず、担当者の時間や一貫性の問題にも対応していないため、不適切です。

選択肢Bが正解である理由：

Einstein Prompt Builderのプロンプトテンプレートは、プロンプトを標準化し、手作業を削減することで、UC (ユニファイドコミュニケーション)における課題に直接的に対処します。これは、生成型AI言語への深い理解に基づいています。Salesforceのドキュメントにも記載されているように、これはこうしたユースケースにおけるコア機能です。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: Einstein プロンプトビルダー - 一貫性と効率性を高めるためのプロンプトテンプレートの詳細。

Trailhead: Agentforce でプロンプト テンプレートを作成する - テンプレートによる時間短縮のメリットについて説明します。

Salesforce ヘルプ: プロンプト ビルダーを使用した生成型 AI - 営業担当者とのやり取りを効率化するための使用方法を確認します。

質問: 20

ユニバーサル・コンテナーズ社は、大規模言語モデル (LLM) のプロンプトに現在の注文処理状況を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は、外部ERPシステムからリアルタイムの注文ステータスデータをLLMプロンプトに取り込むことを望んでいます。

* LLMプロンプトにおけるデータグラウンディング : データグラウンディングにより、大規模言語モデルが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の外部にある場合、外部オブジェクト (Salesforce Connect経由) を使用する方法が推奨されます。

* 外部オブジェクトレコードのマージフィールドを使用する理由 :

* 外部オブジェクトは、標準オブジェクトやカスタムオブジェクトとよく似ていますが、外部システムのテーブルにマッピングされます。

* これらの外部オブジェクトのフィールドをマージフィールドで参照することで、Salesforceにデータをネイティブに保存することなく、外部ERPシステムからリアルタイムでデータを取得できます。

* これは、カスタム Apex をコーディングしたり、プロンプトを直接埋め込むために外部サービスを構成したりするよりも、よりシンプルな「ポイントアンドリファレンス」方式です。

* 外部サービス差し込みフィールドやApex差し込みフィールドを使用しない理由 :

* 外部サービスマージフィールドは、通常、フローまたは外部サービス定義を活用します。実現は可能ですが、自動化のために外部サービス (例フロー) をオーケストレーションまたは呼び出することに重点を置いています。

これは、プロンプトマージで外部レコードデータをシームレスに参照するための標準的な方法ではありません。

* Apex の差し込みフィールドを使用する場合、プロンプトの挿入を制御するカスタム Apex コードが必要になります。これは可能ですが、「ロードではなくクリック操作」を重視するユーザーにとってはあまり適しておらず、一般的なレコードデータを参照するためのデフォルトの方法ではありません。

* 参考文献および学習資料 :

* Salesforce ヘルプとトレーニング # Salesforce Connect と外部オブジェクト

* Salesforce Trailhead# Salesforce Connect と外部データを統合する」

* Salesforce Agentforce Specialist Study Resources (外部オブジェクトを使用してLLMプロンプトをグラウンディングする方法に関するドキュメント)

質問: 21

サービス担当者が、旅行情報を格納するカスタムオブジェクトを確認しています。担当者は最近、気象警報を受け取ったため、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あります。サービス担当者は、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。

エージェントがこれを達成するのに役立つエージェントの機能はどれですか？

- A. 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。
- B. 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。
- C. エージェントが入力したプロンプトに基づいて、フライトキャンセル手順を作成するナレッジ記事を生成します。

正解: C ([コメントを发表する](#))

このシナリオでは、エージェントにとって最も役立つエージェント機能は、利用可能なアクションに基づいてタスクを実行し、ナレッジ記事のデータを使用して質問に回答する機能です。エージェントは、フライトのキャンセルと再予約に関する関連ナレッジ記事を提供することでサービスエージェントを支援し、エージェントがワークフロー内で適切な手順とプロセスに直接アクセスできるようにします。

この機能は、エージェントが既に把握している情報（旅行日程を活用し、関連するナレッジ記事から実用的な洞察や次のステップを提供することで、エージェントが顧客のニーズを迅速に解決できるよう支援します。

他の選択肢は誤りです。

- * Bは、ナレッジ記事を作成するためのフローを呼び出すことを指し、既存のナレッジ記事を取得するタスクとは無関係です。
- * Cは知識記事の生成に重点を置っていますが、エージェントが既存の手順に関するガイダンスを必要としているこの状況では、それは差し迫ったニーズではありません。

参考文献：

- * Salesforce Agentに関するドキュメント
- * サービスのためのアインシュタインに関するTrailheadモジュール

質問: 22

Ursa Major Solar社は、社内ナレッジ記事と外部パートナーポータルの両方のデータに基づいて顧客の質問に答えるヘルプエージェントを開発しています。Agentforceスペシャリストは、Data 360検索インデックスを使用するようにエージェントを設定します。Agentforce Builderでのテスト中に、エージェントが時折矛盾する回答を返すことがあり、スペシャリストはこれら2つの情報源を区別して応答のトラブルシューティングを行う必要があります。

専門家は、情報の出所が正確に特定され、利用可能になっていることを確認するために、Data 360のどのプロセスをレビューすべきでしょうか？

- A. データ調和プロセスでは、生データがデータモデルオブジェクトにマッピングされ、ソースメタデータが標準化されて、ハイブリッドリトリバーによって具体的にクエリされます。
- B. 検索拡張生成合成フェーズでは、大規模言語モデルが意味検索器を自動的に使用して、ソースシステムタグを最終生成出力に追加します。
- C. Data 360 の取得機能プロセスでは、取得されたコンテンツを、文書の種類や作成者などのソースメタデータに基づいてフィルタリングし、セマンティック検索またはハイブリッド検索を使用してランク付けする前に結果を絞り込むことができます。

正解: ([正解を表示します](#))

正解はCです。トラブルシューティングに必要なのは、一般的なデータモデリングや最終的なLLM応答の作成ではなく、検索ソースのトレーサビリティだからです。Data 360の検索では、リトリバーは構成済みの検索インデックスを検索し、プロンプトの根拠となる関連コンテンツを返します。複数のソースがインデックスにフィードする場合、ドキュメントタイプ、作成者、出所、コンテンツカテゴリなどのソースメタデータを使用して、取得したチャンクをフィルタリングまたは解釈できます。オプションAは範囲が広すぎます。ハーモナイゼーションはソースデータをモデル構造にマッピングしますが、どの根拠となるチャンクが矛盾する回答を生成したかを直接説明していないからです。

オプションBは誤りです。なぜなら、LLMが合成中にソースタグを生成したり自動的に追加したりすることを信頼すべきではないからです。関連するインデックス付きコンテンツが検索、フィルタリング、ランク付けされ、返されるのは、リトリバ層です。

質問: 23

Universal Containers (UC) の Agentforce は、ノーコードツールのみを使用して構築されています。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、過去の購入履歴、Data Cloud で取得した連絡先が示す製品への関心、および文字起こしされた過去のメールや電話での会話の要約をまとめることで、営業チームが電話対応の準備をできるように支援したいと考えています。

Agentforceスペシャリストは、このユースケースを実現するためにどの方法を推奨すべきでしょうか？

- A. 標準基盤モデルを使用して、CRH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。
- 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. 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。

正解: A ([コメントを发表する](#))

ノーコード実装の場合、Prompt Builderを使用すると、Agentforceスペシャリストはカスタムコーディングなしで、Salesforce CRMデータ（過去の購入履歴など）とData Cloudのインサイト（製品への関心など）に基づいて応答を動的に生成するプロンプトテンプレートを作成できます。標準の基盤モデル（Einstein GPTなど）は、構造化データと非構造化データ

(メールや電話のトランスクリプトなど)を活用して、このデータを要約に統合できます。微調整 B)やカスタムモデル C)にはコードが必要ですが、このユースケースではモデルの再トレーニングを必要とする独自のデータパターンがないため、不要です。

質問: 24

ユニバーサル・コンテナーズ UC)は、生成型AI技術を活用して営業チームの生産性を向上させたいと考えている。

しかし、UCは、公共のAI仮想アシスタントには、有用な応答を一般化するための十分な企業データが不足していることを懸念している。

UCはどの解決策を検討すべきでしょうか？

A. CBMデータを使用してアインシュタインAIモデルを微調整します。

B. アインシュタインディスカバリーを使用してAIモデルを構築し、営業ユーザーに展開します。

C. Agentforceを有効にして、営業ユーザーに展開します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

* 質問の背景 :Universal Containers UC)は、生成型AIを活用して販売生産性を向上させたいと考えています。しかし、UC固有のデータが不足しているため、有用なビジネス応答を生成できない一般的なAI仮想アシスタント（汎用チャットボットなど）には警戒しています。

* CRMデータを使用してEinstein AIモデルを微調整する理由とは？

* 企業固有の関連性 :UCのCRMデータ（アカウント、商談、製品、過去のやり取り）を用いてEinstein AIを微調整することで、モデルは企業固有のコンテキストを学習します。これにより、生成される出力が正確で、UCの販売シナリオに合わせたものになります。

* セキュリティとコンプライアンス :Salesforceエコシステム内でSalesforce Einsteinを使用することで、データはUCの管理下に置かれ、信頼性、セキュリティ、コンプライアンスの要件に準拠します。

* より精度の高い予測 :Einstein AIは、実際の高品質な社内データでトレーニングされている場合、より関連性の高い洞察（推奨される次のステップ、コンテンツの提案、AIが生成したメールの返信など）を提供できます。

* アインシュタイン・ディスカバリーを使ってAIモデルを構築してみませんか？（オプションB）

* Einstein Discoveryのユースケース :Einstein Discoveryは、予測分析や処方分析（例えば、大規模データセットのパターン分析、リードのスコアリング、顧客離脱の予測など）に最適です。高度な分析機能を提供しますが、エンドユーザーが会話形式で利用できるような、テキストベースの生成型インタラクションを主目的とした設計ではありません。

* Agentforceを有効にしない理由（オプションC）

* Agentforceの概要 :「Agentforce」（パイロット版や非主流の名称を指す場合もある）は、通常、対話型ヘルプや従業員間のコラボレーションに重点を置いています。社内CRMデータ

を使用した大規模な生成型AIの問題を本質的に解決するものではありません。さらに、企業データに基づいて微調整された堅牢な生成エンジンが依然として必要です。

* 結果: UCのCRMデータを使用してEinstein AIモデルを微調整すること（回答）は、UCのコンテキストに合わせた生成型AI応答を提供し、生産性の向上とデータプライバシーの確保を促進する、Salesforceネイティブの最も直接的なソリューションです。

Salesforce Agentforce スペシャリスト向け参考資料およびドキュメント

* Salesforce公式 :Einstein GPTの概要

* アインシュタインGPTを特定のCRMデータで微調整し、文脈に即した生成型AI応答を提供する方法について解説します。

* Salesforce Trailhead: Salesforce Einstein を使い始める

* SalesforceプラットフォームにおけるAIの基本原則 Einsteinモデルのトレーニングと最適化を含む）について説明します。

* Salesforceドキュメント :Einstein Discovery

* アインシュタイン・ディスカバリーは、直接的なテキスト生成ソリューションではなく、主に高度な分析と予測に利用されていることを詳述します。

* Salesforce Agentforce スペシャリスト学習ガイド

* Einstein AIの機能に関する公式な概要を提供し、特定の企業向けユースケースに合わせてモデルを構成および微調整する方法を示します。

質問: 25

Coral Cloud Resortsのサポートチームは、エージェントへの引き継ぎのために、複雑なケース履歴を要約したFlexプロンプトテンプレートを作成する必要があります。目標は、要約が簡潔で、問題、実施された手順、次のアクションという特定の3つの部分からなる構造に従うようにすることです。

Agentforceスペシャリストは、データの一貫性を確保するためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？

A. 思考の連鎖を用いて推論する。

B. 命令内で明示的な見出しを使用して、目的の出力構造を定義します。

C. プロンプトテンプレートによってトリガーされるフローを使用して、応答をフォーマットします。

正解: ([正解を表示します](#))

正解はBです。なぜなら、この要件は生成されるテキストの構造を制御することに関するものだからです。Prompt Builderでは、一貫性のある出力を得るための最も確実な方法は、プロンプトの指示に、問題、実行した手順、次のアクションといった正確なセクション見出しを含め、必要なフォーマットを直接記述することです。これにより、大規模な言語モデルに明確な出力契約が与えられ、要約間のばらつきが軽減されます。

オプションAは、思考の連鎖による推論は内部推論を明らかにしたり強制したりするのに適しておらず、固定のビジネスフォーマットを保証するものでもないため、誤りです。オプションCは、フローがオーケストレーションをサポートできるものの、フォーマット要件は

明示的なプロンプト指示によって直接処理できるため、不要です。Salesforceのプロンプトエンジニアリングガイダンスでは、出力の信頼性を向上させるために、明確なタスク構成、例、構造化された指示の使用を推奨しています。

質問: 26

ユニバーサル・コンテナーズは、AIを活用して顧客サポートチームの生産性を向上させる計画だ。

具体的にどのようなユースケースでPrompt Builderの使用が必要となりますか？

- 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: A ([コメントを发表する](#))

プロンプトビルダー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のドラフトを作成することです。プロンプトビルダーを使用すると、エージェントフォーススペシャリストは、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ドラフトを作成するなど、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。

* オプションB (エージェントのパフォーマンススコア)は、プロンプト生成ではなく、予測モデリングを伴う可能性が高い。

* オプションC (サポートチケット量の推定)では、プロンプトの構築ではなく、データ分析と予測ツールが必要になります。

詳細については、SalesforceのPrompt Builderのドキュメント（[生成型AIコンテンツ作成に関するもの](#)）を参照してください。

質問: 27

Agentforce が Einstein Copilot でカスタムアクションを作成しています。

Agentforce Specialistがカスタムコパイロットアクションで選択できるオプションはどれですか？

- A. 頂点トリガー
- B. SOQL
- C. 流れ

正解: C ([コメントを发表する](#))

Einstein Copilotでカスタムアクションを作成する際、利用可能なオプションの1つとしてフローを使用できます。フローはSalesforceの強力な自動化ツールであり、AgentforceスペシャリストがCopilotシステム内でカスタムロジックとアクションを定義できます。これにより、カスタムコードを記述することなく、Copilotの機能を簡単に拡張できます。

ApexトリガーとSOQLは重要なSalesforceツールですが、Einstein Copilot内でカスタムアクションを作成する際には、宣言型で適応性が高いフローを使用することをお勧めします。

さらに詳しいガイダンスについては、Salesforce FlowのドキュメントおよびEinstein Copilotのカスタマイズに関するリソースを参照してください。

質問: 28

1つ選択してください。

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複数評価し、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。

AgentForce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. テストセンター
- B. エージェントフォースビルダー
- C. プロンプトビルダー

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テストセンターは、エージェントの有効化前に動作を検証および改善するための推奨ツールです。AgentForce品質保証およびテストフレームワークによると、テストセンターを使用することで、専門家は推論エンジンがユーザーの発話をどのように分類し、トピックを選択し、複数のテストケースにわたってアクションをトリガーするかをシミュレーションおよび分析できます。

このテスト環境は、分類の信頼性、迅速な解決経路、および基本的な動作を示す詳細な診断情報を提供します。これにより、本番環境への展開前に調整を行い、実際のシナリオにおける正確性と妥当性を確保できます。

オプションBのAgentForce Builderは、エージェント、トピック、アクションの作成と構成に使用されますが、比較テストやシナリオベースのテストには使用されません。オプションCのPrompt Builderは、個々のプロンプトテンプレートの設計とテスト専用であり、発話全体にわたるエージェントアクションの選択には使用されません。

したがって、正解はオプションAのテストセンターです。テストセンターは、複数発話の検証とエンドツーエンドのエージェントテストのために特別に構築された環境を提供します。

参考資料 :AgentForceスペシャリストハンドブック - 「アクション選択の検証とパフォーマンス評価のためのテストセンターの使用」

質問: 29

Universal Containers社はカスタムエージェントを構築しており、製品名リストなどのテキスト値のコレクションを入力パラメータとして受け取る新しいApexアクションを作成しています。Agentforceスペシャリストは、Agentforce Assetsでアクションのメタデータを構成しており、推論エンジンが文字列リストを正しく渡せるように、この入力を適切にマッピングする必要があります。

この入力を定義する際、Agentforce Specialistはどのcomplex_data_type_nameを使用すべきでしょうか？

A. lightning__stringType

B. apex__String

C. lightning__textType

正解: [A \(コメントを发表する\)](#)

正解はAです。Agentforceアクションのメタデータでは、アクションの入力と出力を定義する際に、サポートされているLightningデータ型を使用する必要があります。テキスト値のコレクションは、Apex実装名ではなく、SalesforceがサポートするLightning型を介して推論エンジンに公開する必要があります。

lightning__stringType は、文字列ベースのアクション入力を正しくマッピングするため、Agentforce は値を検証、構造化して Apex アクションに渡すことができます。apex__String は、Agentforce アクションのスキーマ型ではなく Apex 言語型を記述しているため、適切なメタデータ型ではありません。lightning__textType は UI 指向のテキスト型であり、このコレクション スタイルの文字列アクション入力には適切なマッピングではありません。Salesforce の Agentforce 開発者向けガイダンスでは、Apex 文字列はアクション構成のために標準の Lightning 型にマッピングされることが確認されています。

質問: 30

Agentforceのスペシャリストがエージェントとの会話を評価しています。

オブザーバビリティにおけるインテントとセッションメトリクスを考慮することが重要な理由は何ですか？

A. エージェントの全体的なパフォーマンスを評価する

B. エージェントがユーザーの質問に答えられなかった理由を評価する

C. 薬剤の偏向率を評価する

正解: [\(正解を表示します\)](#)

正解はAです。Agentforce Observabilityのインテントとセッションメトリクスは、エージェント全体のパフォーマンスを評価するために使用される広範な運用指標です。これらは、エージェントの使用頻度、ユーザーが達成しようとしていること、セッションの進行状況、エージェントが効果的な結果を出しているかどうかを専門家が理解するのに役立ちます。オプションBは、特定の質問に回答されなかった理由を診断するには、高レベルのインテントとセッションメトリクスだけでなく、より詳細なセッショントレースまたは検査が必要となるため、範囲が狭すぎます。オプションCも、回避率はビジネス成果の1つにすぎないのに対し、Observabilityメトリクスはより広範なパフォーマンス、動作、および有効性を網羅しているため、範囲が狭すぎます。Salesforceは、Agentforce Observabilityを、展開されたエージェント全体の使用状況、有効性、フィードバック、およびパフォーマンスを分析する方法として説明しています。

質問: 31

アインシュタイン・コパイロット・システムにおけるプランナーサービスの主な機能は何ですか？

- A. 会話履歴に基づいてレコードクエリを生成する
- B. 会話中にリアルタイムで言語翻訳を提供する
- C. ユーザーの発話に応答するための副操縦士の行動を特定する

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

アインシュタイン・コパイロット・システムのプランナー・サービスの主な機能は、ユーザーの発話に応じてコパイロットが実行すべきアクションを特定することです。このサービスは、会話を分析し、ユーザー入力に基づいてアインシュタイン・コパイロットが実行すべき適切なアクション（レコードの照会、応答の生成、その他のアクションの実行など）を決定する役割を担います。

有効的な**Agentforce-Specialist**問題集はJPNTTest.com提供され、**Agentforce-Specialist**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Agentforce-Specialist**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Agentforce-Specialist試験問題集はもう更新されました。ここで**Agentforce-Specialist**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/Agentforce-Specialist-mondaishu> **379問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **32**

Northern Trail Outfittersのエージェントフォーススペシャリストは、設定メニューの「データマスキングの設定」で組織のデータマスキング設定を確認しました。すべてのフィールドを評価した結果、いくつかのフィールドが機密情報であると判断され、Einsteinのトラストレイヤー内でマスキングされました。

Agentforceスペシャリストは、マスクされたフィールドを変更する際に、どのような手順を踏むべきですか？

- A. Einstein Trust Layer をオフにしてから再度オンにします。
- B. データとマスキングされたデータを利用したプロンプトから生成された応答が、生成された応答の品質に悪影響を与えないことをテストして確認する。
- C. アインシュタインフィードバックをオンにして、エンドユーザーがAI機能に何らかの悪影響があった場合に報告できるようにします。

正解: ([正解を表示します](#))

アインシュタインのトラストレイヤーでマスクされたフィールドを変更した後、次に重要なステップは、新たにマスクされたデータを利用したプロンプトによって生成された応答が、依然として品質基準を満たしていることをテストして確認することです。これにより、機密情報をマスクしても、AIが生成するコンテンツの有用性や精度に悪影響がないことが

保証されます。徹底的なテストは、マスク処理によって発生する可能性のあるプロンプトのパフォーマンス上の問題を特定し、必要に応じて調整を行うのに役立ちます。

* オプションBが正解です。なぜなら、AIの応答に対するマスクングの影響をテストすることは、AIが期待どおりに機能し続けることを保証するための重要なステップだからです。

* マスクされたフィールドを変更した後は、オプション A (Einstein Trust Layer のオン/オフ切り替え) は不要です。

* オプション C (アインシュタイン フィードバックを有効にする) はユーザー フィードバックを可能にしますが、フィールド マスクングの変更の直後のステップではありません。

:

Salesforce Einstein Trust Layer の概要: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.einstein_trust_layer.htm

質問: 33

1つ選択してください。

Universal Containers社は、外部フォルダにPDF形式のメンテナンスガイドを保存していますが、Salesforceにはまだ登録されていません。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利用できるよう、クリック操作だけで済む標準的な設定を求めています。

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データライブラリに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、そのコンテンツをチャンク化し、検索インデックスを作成し、インデックス化された文書からエージェントの応答を導き出すための取得ツール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。

オプションAは、LLMが外部リンクに確実にアクセスできないため誤りです。LLMにはインデックス付きデータが必要です。オプションCはデータクラウドの取り込みを伴う、より高度な開発者レベルのアプローチであり、クリック操作のみの設定ではありません。

したがって、正しい実装方法はオプションB、つまりAgentForceデータライブラリにPDFをファイルソースとしてアップロードし、グラウンディング用のリトリバーを作成することです。

参考資料「AgentForceデータライブラリセットアップガイド - ファイルソースのアップロードと検索インデックスの作成」

質問: 34

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、以下の機能を備えたAI搭載のカスタマーサービスエージェントを導入したいと考えています。

* PDF形式で保存されている独自のポリシー文書を取得します。

* 回答は、一般的なLLMの知識ではなく、承認された企業データに基づいていることを確認してください。UCはまず何をすべきでしょうか？

A. AIによるポリシー文書の検索のために、Agentforceデータライブラリを設定します。

B. AIエージェントの検索範囲を拡張し、すべてのSalesforceレコードを検索するようにします。

C. ファイルをコンテンツに追加し、データライブラリオプションを選択します。

正解: A ([コメントを发表する](#))

独自のポリシー文書 (PDF形式で保存) を取得し、承認済みの企業データに基づいて応答を行うAI搭載のカスタマーサービスエージェントを実装するには、まずUCがAIがこのデータにアクセスして使用できる基盤を構築する必要があります。Agentforceデータライブラリ (オプションA) は、そのための適切な出発点となります。

データライブラリを使用すると、UCはポリシー文書を含むPDFファイルをアップロードし、Salesforce Data Cloudのベクトルデータベースにインデックス化して、AIによる検索に利用できるようになります。この設定により、エージェントは検索拡張生成 (RAG) を実行でき、一般的なLLMの知識に頼るのではなく、PDFファイル内の承認済みの特定のコンテンツに基づいて応答を生成するため、UCの要件を直接満たすことができます。

* オプションB: AIエージェントの検索範囲をSalesforceのすべてのレコードに拡大することは、現段階では広範すぎ、不要です。要件はポリシー文書を含むPDFに焦点を当てており、Salesforceのすべてのデータ (ケース、アカウントなど) を対象としているわけではないため、これは最初のステップとしては時期尚早で無関係です。

* オプションC: 「ファイルをコンテンツに追加してから、データライブラリオプションを選択する」は曖昧で、Agentforceにおける正確な手順ではありません。ファイルのアップロードはデータライブラリの設定の一部ですが、この表現ではインデックスを作成せずにSalesforceコンテンツ (ContentDocumentなど) にファイルを追加することを示唆しており、AIによる検索は有効になりません。データライブラリの設定 (A) は、プロセス全体を正しく網羅しています。

* オプションA: これは基礎となるステップです。データライブラリを作成することで、PDFがアップロードされ、インデックス化され、エージェントによって取得可能になり、取得と保存の両方のニーズが満たされます。

選択肢Aは、UCが目標を達成するための正しい第一歩である。

:

Salesforce Agentforce ドキュメント: データ ライブラリの設定」(Salesforce ヘルプ:
<https://help.salesforce.com/s>

[/articleView?id=sf.agentforce_data_library.htm&type=5\)](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.agentforce_data_library.htm&type=5)

Salesforce Data Cloud ドキュメント: Data Cloud を使用した Ground AI レスポンス」
(<https://help.salesforce.com/s>

[/articleView?id=sf.data_cloud_agentforce.htm&type=5\)](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_cloud_agentforce.htm&type=5)

質問: 35

Universal Containers (UC) は、Salesforce内で生成型AIを導入し、Guestというカスタムオブジェクトの要約を可能にしました。しかし、生成された情報に不一致があるとユーザーから報告されています。

UCは、迅速な設計戦略を洗練させるにあたり、どのような主要な実践を優先すべきでしょうか？

A. プロンプトテストモードを有効にし、評価のために異なるプロンプトバリエーションを一部のユーザーに割り当て、パフォーマンスフィードバックに基づいて最も効果的なモデルを標準化します。

B. 効果的な基礎知識、文脈に沿ったロールプレイング、明確な指示、反復的なフィードバックを用いて、簡潔で明確かつ一貫性のあるプロンプトテンプレートを作成する。

C. Salesforceに迅速なレビューケースを提出し、プレイグラウンドで徹底的なテストを実施して、ユーザーの期待を満たすまで出力を改善します。

正解: ([正解を表示します](#))

Universal Containers (UC) が生成型 AI プロンプトの設計戦略を洗練させ、カスタム オブジェクト Guest の生成される要約の精度を向上させるには、簡潔で明確かつ一貫性のあるプロンプト テンプレートの作成に注力することが最善の方法です。これには以下が含まれます。

* 効果的なグラウンディング :プロンプトが正しいソースからデータを取得することを保証する。

* 文脈に応じた役割分担 : 要約生成におけるAIの役割を明確に理解させる。

* 明確な指示 : 回答に含めるべき内容について、曖昧さのない指示を与える。

* 反復的なフィードバック :ユーザーからのフィードバックに基づいて、プロンプトを定期的にテストし、調整する。

* オプションBが正解です。なぜなら、プロンプトのデザインを洗練させるための業界のベストプラクティスに従っているからです。

* オプションA (プロンプトテストモード)は便利ですが、プロンプトのデザイン自体を改良する上ではあまり重要ではありません。

* オプションC (Salesforceとの迅速なレビューケース)は、一般的な設計改善ではなく、技術的な問題や複雑なプロンプトエラーに適しています。

:

Salesforce プロンプト設計のベストプラクティス:

[https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.prompt_design_best_practices.htm)

[prompt_design_best_practices.htm](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.prompt_design_best_practices.htm)

質問: 36

Salesforce Agentの機能によって最も効果的にサポートされるユースケースはどれですか？

- A. 開発者やeコマース小売業者など、すべてのSalesforceユーザーがAIと対話できる会話型インターフェースを統合します。
- B. Salesforce管理者ユーザーがCRMデータを使用してカスタム大規模言語モデル (LM) を作成およびトレーニングできるようにします。
- C. 組み込みの機械学習機能を使用して、データサイエンティストが過去のCRMデータで予測AIモデルをトレーニングできるようにします。

正解: A ([コメントを发表する](#))

Salesforce Agentは、開発者、営業担当者、小売業者など、さまざまなタイプのSalesforceユーザーが利用できる対話型AIインターフェースを提供するように設計されています。AIを活用したアシスタントとして機能し、システムとの自然なやり取りを可能にすることで、ユーザーはタスクの実行やデータへのアクセスを容易に行うことができます。これには、レポートの取得、レコードの更新、リアルタイムでのパーソナライズされた応答の生成といったタスクが含まれます。

選択肢Aが正解です。なぜなら、Agentは幅広いユーザー層に対応する対話型インターフェースを提供するからです。

オプションBとオプションCは、AIモデルの開発とトレーニングに重点を置いており、これらはエージェントの主要機能ではありません。

Salesforceエージェントの概要 https://help.salesforce.com/s/articleView?id=einstein_copilot_overview.htm

質問: 37

コーラルクラウドリゾートは、顧客が問い合わせ時にパッケージ名を誤って入力するケースが頻繁に発生するため、その対策を講じたいと考えている。

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. ハイブリッド検索
- B. ベクトル検索
- C. キーワード検索

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceの検索およびセマンティック検索ガイドでは、ベクトル検索 (セマンティック検索) は、スペル違い、同義語、および音韻的に類似したクエリの処理に最適であると説明されています。ドキュメントには次のように記載されています。

ベクトル検索は、意味埋め込みによるあいまいマッチングを可能にし、ユーザーのクエリにタイプミス、略語、または非公式な表現が含まれている場合でも、関連するドキュメントを検索できます。」オプションA (ハイブリッド検索)は、構造化クエリと非構造化クエリを組み合わせる場合に効果的ですが、主にスペルミスへの対応を目的として設計されているわけではありません。

オプションC (キーワード検索)は、用語の完全一致に依存するため、ユーザーが単語のスペルを間違えると失敗します。

したがって、オプションB (ベクトル検索)は、スペルミスや類似語のバリエーションを管理するための正しい解決策です。

参考資料 AgentForceドキュメント／学習ガイド) :

AgentForceセマンティック検索ガイド: ベクトル検索によるスペルミスと類義語の処理」

AgentForceデータクラウド検索ハンドブック AgentForce学習ガイド: スペルミスと類義語に対する許容度を考慮した検索の最適化」

質問: 38

サービスマネージャーは、Salesforce Prompt Builderを使用して、サポートコール後にエージェントが顧客のケースメモを要約できるようにしたいと考えています。

要約には以下の内容を含める必要があります。

顧客の抱える問題、実施したトラブルシューティング手順、および今後の対応策を記録する。

* 5文以内で記述してください。

* 平易な言葉を使用してください (専門用語は使用しないでください)。

次のアクションが特定されていない場合は、概要に「次のアクションは不要です」と明示的に表示する必要があります。Salesforceのプロンプト設計のベストプラクティスに準拠しているプロンプトテンプレートはどれですか？

必須。"

形式: 分かりやすくするために、番号付きの文を使用してください。

A. 役割: あなたは経験豊富なサポートエージェントです。**タスク:** ケースノートを要約します。**コンテキスト:** 顧客の問題、トラブルシューティングの手順、および次のアクションを含めます。**制約:** 5文以内に収め、平易な言葉を使用し、次のアクションが見つからない場合は「次のアクションはありません」と記載します。

B. 役割: あなたはサポート担当者として、ケースサマリーを作成します。**タスク:** 問題とトラブルシューティング手順の専門的なサマリーを作成します。**条件:** 顧客の問題、実行した手順、および可能であれば次のアクションを含めます。**制約:** 厳密な文数制限はありませんが、平易な言葉を使用してください。次のアクションが見つからない場合は、省略してください。**形式:** 読みやすさを考慮して段落を使用してください。

C. 役割: あなたはケース文書作成アシスタントです。**タスク:** サポートコールの要約を作成します。**コンテキスト:** 常に顧客の問題、トラブルシューティング、および解決の詳細を記

述してください。制約：要約は包括的かつ専門的である必要がありますが、長さや言語スタイルに制限はありません。形式：物語形式で完全な文章を使用してください。

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforceプロンプトビルダーのベストプラクティスガイドによると、効果的なプロンプトには、役割、タスク、コンテキスト、制約、およびフォーマットが明確に定義されている必要があります。これはRTCCFモデルとして知られる構造です。ドキュメントには次のように説明されています。プロンプトは、アシスタントの役割を指定し、明確なタスクを定義し、コンテキストと制約を含め、予測可能で高品質な応答を保証するために出力フォーマットの指示を提供する必要があります。」オプションAはこのフレームワークに正確に従っています。オプションAでは、以下を定義します。

役割 :アシスタントの身分（経験豊富なサポート担当者」）。

課題：症例記録の要約。

背景：顧客の問題、トラブルシューティングの手順、次の対応。

制約事項 :5文以内、平易な言葉遣い、該当する場合は「次の行動は不要です」を含めること。

形式：分かりやすくするために、文に番号を付けています。

オプションBとCは、厳密な制約や出力フォーマットなどの重要なプロンプト設計要素を省略しているため、Salesforceのプロンプト設計標準に準拠していません。

参考資料 AgentForceドキュメント／学習ガイド）：

Salesforceプロンプトビルダーガイド：RTCCFモデルを使用したプロンプト構造」

AgentForceプロンプトテンプレート設計ガイド：要約プロンプトのベストプラクティス」Salesforce AIプロンプトエンジニアリング学習ガイド

質問: 39

Universal Containersは、サポート担当者がAgentforceを使用して、製品のチュートリアルや製品ガイドに関する質問をすることを推奨しています。

Agentforceスペシャリストは、この要件を満たすために何をすべきでしょうか？

- A. 製品のチュートリアルやガイド用のプロンプトテンプレートを作成します。
- B. 製品オブジェクトにチュートリアル手順用の「質問に回答する」カスタムフィールドを追加します。
- C. 製品のチュートリアルやガイドをナレッジ記事として公開します。

正解: ([正解を表示します](#))

* 質問の背景 :Universal Containers (UC)は、サポート担当者がAgentforceを使用して製品チュートリアルや製品ガイドに関する質問をすることを推奨しています。Agentforceは通常、知識ソースを参照して、正確で状況に応じた回答を提供します。

* なぜ知識記事が必要なのか？

* 一元化されたりポジトリ：製品のチュートリアルやガイドをSalesforceのナレッジ記事として公開することで、情報がAgentforceによって容易に利用可能になり、検索できるようになります。

- * AI統合 Agentforceを含むSalesforceのAIソリューションは、Salesforceナレッジ記事から直接コンテンツを取得するように設定できることが多く、手動でデータを重複させることなく、ユーザーがオンデマンドで回答を得ることができます。
- * メンテナンスと更新: Salesforce Knowledge にコンテンツを保存することで、コンテンツの更新、バージョン管理、およびユーザー権限が簡素化されます。
- * 他の選択肢を選ばなかった理由は？
- * オプション A (プロンプト テンプレートの作成) プロンプト テンプレートを作成するだけでは、基となるコンテンツ (チュートリアル、ガイド) が Agentforce によってどのように保存またはアクセスされるかという問題は解決されません。プロンプト テンプレートはクエリ/レスポンスを整形しますが、ナレッジ ベースは提供しません。
- * オプション B (質問への回答カスタムフィールドの追加) : 製品プロジェクトに単一のフィールドを追加するだけでは、チュートリアルやガイドに含まれるような詳細な情報には不十分です。また、ナレッジ記事が提供するような強力な検索機能やユーザーフレンドリーなインターフェースも備えていません。
- * 結論 Agentforce が製品に関する正確な情報を効果的に取得して配信できるようにするには、製品のチュートリアルやガイドをナレッジ記事として公開することが推奨されるアプローチです。

Salesforce Agentforce スペシャリスト向け参考資料およびドキュメント

- * Salesforce ドキュメント :Salesforceナレッジの設定 記事を簡単にアクセスできるように公開する方法について説明します
- * AIを活用したアシスタントおよびサポートチームによって提供されます。
- * Salesforce Agentforce スペシャリスト学習ガイド : 生成型AI および Agentforce に知識ソースを供給するためのベストプラクティスについて説明します。

質問: 40

エージェントのカスタムアクション指示を洗練させる際のベストプラクティスは何ですか？

- A. アクションをトリガーすると予想されるユーザーメッセージの例を挙げてください。
- B. 複数の動作指示において、一貫した導入句と動詞を使用する。
- C. アクションを要求するペルソナを指定します。

正解: A ([コメントを发表する](#))

エージェントのカスタムアクションの手順を洗練させる際には、そのアクションをトリガーすると想定されるユーザーメッセージの例を示すことがベストプラクティスとされています。これにより、カスタムアクションがさまざまなユーザー入力を理解し、メッセージの意図に効果的に対応できるようになります。

- * オプション B (一貫性のあるフレーズ) は明確さを向上させることができますが、トリガーロジックを直接的に改善するものではありません。
- * オプション C (ペルソナを指定すること) は、ユーザーがカスタムアクションとどのようにやり取りするかを示す例を提供することほど重要ではありません。

詳細については、Salesforceのエージェント向けドキュメントにある、カスタムアクションの構築と改良に関する説明を参照してください。

質問: 41

Universal Containers社は、顧客が本人確認を完了した後でなければ機密性の高いアカウント情報にアクセスできないようにする顧客認証プロセスを実装したいと考えています。エージェントは、大規模言語モデル (LLM) が認証要件を回避することを許さずに、このセキュリティルールを決定論的に適用する必要があります。

Agentforceのスペシャリストは、どのようなソリューションを推奨すべきでしょうか？

- A.** メッセージングセッションで検証ステータスを保存するためにコンテキスト変数を使用し、機密性の高いアクションごとに自然言語プロンプトを通じてこれらの変数をチェックするようにエージェントを設定します。
- B.** エージェントのトピック指示に、顧客確認を行うべきタイミングを説明する詳細な確認手順を含め、LLM がすべてのやり取りでこれらのガイドラインを一貫して遵守することを期待します。
- C.** 検証アクションによって設定されるカスタム変数 `IsCustomerVerified` を作成し、次に、式 `IsCustomerVerified` がすべての機密データアクションに `true` と等しいという条件フィルタを適用して、LLM が変更できない決定論的なアクセス制御を保証します。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceのセキュリティと決定論的ロジックガイドでは、機密性の高いアクションは自然言語ではなく、検証変数にリンクされた条件付きフィルタを介して制御する必要があると規定しています。ガイドには次のように記載されています。安全で決定論的なアクセスを必要とするプロセスについては、検証ステータスをブール値として格納するカスタム変数（例 `IsCustomerVerified`）を作成します。すべての保護対象アクション（例：
`IsCustomerVerified`）にフィルタ式を適用します。」

`= true`）。これにより、LLMがアクセスロジックを迂回したり変更したりできないことが保証されます。

この構成では、機密性の高い操作の実行がプログラムによって強制され、LLMの理解に依存しないため、セキュリティと決定性が確保されます。

選択肢Aは誤りです。なぜなら、自然言語に基づくチェックは非決定論的だからです。

オプションBはトピック指示のみに依存しており、LLM受講者はその指示を無視したり、誤って解釈したりする可能性がある。

したがって、オプションCは、決定論的でシステムによって強制されるアクセス制御を提供する唯一の解決策である。

参考資料 AgentForceドキュメント／学習ガイド）：

AgentForce セキュリティ構成ガイド：条件付きフィルタを使用した決定論的なアクセス」

AgentForce 実装ハンドブック：検証変数とセキュアなアクションフロー」AgentForce 学

習ガイド：AI ワークフローにおける機密データの保護」

質問: 42

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。

* 実行ユーザー」権限 A)はユーザー固有のセキュリティを回避するため、コンプライアンス上のリスクをもたらします。

* プロンプトテンプレートの権限 C)はSalesforceのセキュリティメカニズムではありません。アクセス権限は常にユーザーのプロファイルと共有設定に関連付けられています。

参照：

Salesforceヘルプ記事「Einsteinトラストレイヤーにおける安全なデータ取得（ユーザーコンテキストの強制」セクション）。

Einstein Trust Layer テクニカルガイド：動的グラウンディングとデータセキュリティ」（ユーザー権限の整合性）。

質問: 43

ユニバーサル・コンテナズは、新たな生成型AIイニシアチブを展開している。

Agentforceスペシャリストは、Prompt Builderのどのような制限事項を認識しておくべきでしょうか？

- 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のプロンプトビルダーにはいくつかの制限があり、その1つとして、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。つまり、ユーザーはカスタムオブジェクトをプロンプトに組み込むためにFlexテンプレートを利用する必要があります。

* オプション A: リッチテキストエリアフィールドには一定の制限がありますが、これはカスタムオブジェクトの統合に関する根本的な制限には関係ありません。

* オプション B: プロンプト テンプレートの更新と作成はセットアップ監査ログに記録されるため、この記述は誤りです。

* オプション C :これはプロンプトビルダーの既知の制限事項を反映しているため、正解です。

参照 :

「プロンプトビルダーの制限事項 | Salesforce ドキュメント」

質問: 44

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る。

UCがAgentforce Sales Agentの利用を検討すべき理由とは？

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: ([正解を表示します](#))

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コンバージョン率を高めることができるように設計されています。

リードスコアリング、商談の優先順位付け、積極的な提案といった機能を提供することで、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。

* オプション A: 顧客とのやり取りを追跡することは有益ですが、それは Agentforce Sales Agent が提供する幅広い機能の一部にすぎず、リアルタイムの生産性を向上させるための主要な目的ではありません。

* オプション B Agentforce Sales Agentは販売プロセス全体を自動化するものではありませんが、営業チームを支援するための実用的な推奨事項を提供します。

* オプション C :これは、生産性の向上と販売成功の促進というツールの本来の目的に合致しています。

質問: 45

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を特定し、成約を支援します。類似の商談を探す機能で使用される基準を特定してみましょう。

オプションA: 一致する商談は、過去12か月間に「成約済み」ステータスになっているものです。Agentforce for Salesは、過去のデータを分析して類似の商談を見つけ、成功例として「成約済み」の取引を優先します。ドキュメントには、関連性を確認するために12か月の遡及期間が指定されており、最近の適切な一致が保証されます。これは重要な基準であるため、正解となります。

オプションB: 一致する機会は同じアカウントに限定されます。アカウントのコンテキストが影響する場合がありますが、Agentforce は一致を同じアカウントに限定しません。機会全体にわたるより広範なパターンを考慮します (例:

例えば、業界、取引規模など)。これは範囲が狭すぎ、不正確です。

オプションC: 一致する商談は過去12ヶ月以内に作成されたものです。作成日は主要な基準ではなく、ステータス (例: 受注済) と成約時期の方が重要です。これは文書化された行動と一致しないため、誤りです。

選択肢Aが正解である理由:

「成約済み」ステータスが12か月以内であることは、Agentforceの類似性マッチングにおける文書化された基準であり、取引の成約に役立つ実用的な洞察を提供します。

参考文献:

Salesforce Agentforce ドキュメント: Agentforce for Sales > 類似の商談の検索 - 成約済み、12 か月の条件を指定します。

Trailhead: Agentforce セールスエージェントの探索 - 商談マッチングロジックの詳細。

Salesforce ヘルプ: Agentforce の営業機能 - 過去の成功事例に基づいた重点事項を確認します。

質問: 46

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](#))

包括的かつ詳細な解説:

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 (たとえば、検索強化生成やプロンプト強化に使用できます)。重要なのは、このインデックス化がどこで行われるかということです。

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作成に最適化されたベクター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と緊密に連携します。データライブラリが設定されると、ファイルはData Cloudのベクター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。

* オプション A: ユーザーが指定した場所にあるファイルのインデックス作成

は、Agentforce データ ライブラリの機能ではありません。インデックス作成プロセスは、ユーザーが定義した場所ではなく、Salesforce のインフラストラクチャによって管理されます。

* オプションB :これが正解です。データクラウドはアップロードされたファイルのインデックス作成を行い、セマンティック検索やコンテンツ取得などのAI機能をサポートするために、それらをベクターデータベースに保存します。

* オプションC :Salesforceファイルストレージ ContentVersionレコードが保存される場所など)は一般的なファイルストレージに使用されますが、AIで使用するためのファイルのインデックス作成機能は備えていません。Agentforceは、基本的なファイルストレージではなく、Data Cloudを使用してインデックスを作成します。

したがって、オプションBは、Agentforceでデータライブラリが作成および構成された後のプロセスを正確に反映しています。

:

Salesforce Agentforce ドキュメント: データ ライブラリの設定」(Salesforce ヘル

プ:<https://help.salesforce.com/s>

/articleView?id=sf.agentforce_data_library.htm&type=5)

Salesforce Data Cloud ドキュメント: AI 用ベクトルデータベース」

([https://help.salesforce.com/s/articleView?](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_cloud_vector_database.htm&type=5)

[id=sf.data_cloud_vector_database.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_cloud_vector_database.htm&type=5))

有効的な**Agentforce-Specialist**問題集はJPNTTest.com提供され、**Agentforce-Specialist**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Agentforce-Specialist**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Agentforce-Specialist試験問題集はもう更新されました。ここで**Agentforce-Specialist**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/Agentforce-Specialist-mondaishu> **379問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 47

ユニバーサル・コンテナーズ (UC)は、顧客サービス業務を強化するために、サービスAIグラウンディングを導入しています。

UCは、AIが生成する応答が最も関連性の高いデータソースに基づいていることを保証したいと考えています。チームは、データソースの根拠となるすべてのサポート対象オブジェクトをシステムに含めるように設定する必要があります。

UCはサービスAIグラウンディングを構成するために、どのオブジェクトを選択すべきでしょうか？

A. 事例、知識、事例ノート

B. 事例と知識

C. 事例、事例メール、知識

正解: ([正解を表示します](#))

ユニバーサル・コンテナーズ (UC) は、顧客サービス業務を強化するために、サービスAIグラウンディングを導入している。

彼らは、AIが生成する応答が最も関連性の高いデータソースに基づいていることを保証することを目指しており、そのためには、サポートされているすべてのオブジェクトをデータソースの根拠として含めるようにシステムを構成する必要があります。

サービスAIグラウンディングでサポートされるオブジェクト：

- * 場合

- * 知識

- * ケースオブジェクト：

- * グラウンディングにおける役割：顧客からの問い合わせに関する状況データ（ケースの詳細、ステータス、履歴など）を提供します。

- * メリット：事例データに基づいてAIの応答を行うことで、提供される情報が対処中の特定の顧客の問題に関連していることが保証されます。

- * 知識オブジェクト：

- * 基盤構築における役割：一般的な問題に関連する解決策や情報を提供する記事やドキュメントが含まれています。

- * メリット：知識記事を活用することで、AIは検証済みの情報に基づいて正確で役立つ回答を提供できるようになります。

- * 他のオブジェクトの除外：

- * 事件メモと事件メール：

- * 接地には対応していません:内部参照には役立ちますが、これらのオブジェクトはサービスAI 接地でサポートされているオブジェクトには含まれていません。

- * 理由 :AIの基盤構築に適さない機密データや非構造化データが含まれている可能性があるためです。

選択肢AとCが間違っている理由：

- * オプションA（事例 知識、事例ノート）：

- * ケースノートはサポートされていません:ケースノートは、Service AI でグラウンディングするためのサポート対象オブジェクトには含まれていません。

- * オプションC（ケース、ケースメール、ナレッジ）：

* ケースメールはサポートされていません: ケースメールは、グラウンディングのサポート対象オブジェクトのリストにも含まれていません。

参考文献：

* Salesforce Agentforce Specialist Documentation - Service AI Grounding Configuration: Service Cloud で AI レスポンスをグラウンディングするためにサポートされているオブジェクトの詳細を説明します。

* Salesforce ヘルプ - サービス AI グラウンディングの実装: ケース オブジェクトとナレッジ オブジェクトを使用したグラウンディングの設定に関するガイダンスを提供します。

* Salesforce Trailhead - AI Grounding によるサービスの強化: サービスシナリオで AI Grounding を使用するためのインタラクティブな学習パスを提供します。

質問: 48

Universal Containers社は、ユーザーが販売注文番号を入力できるカスタムUXを備えた Salesforce ソリューションを実装したいと考えています。その後、システムはカスタムプロンプトテンプレートを呼び出し、販売注文ヘッダーと販売注文詳細の概要を作成して表示します。この要件を満たすために、Agentforce スペシャリストはどのソリューションを実装すべきでしょうか？

A. 自動起動フローを作成し、標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用してプロンプト テンプレートを呼び出します。

B. テンプレートトリガーのプロンプトフローを作成し、標準の「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用してプロンプトテンプレートを呼び出します。

C. 標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用して、販売注文番号を収集し、プロンプト テンプレートを呼び出す画面フローを作成します。

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

包括的かつ詳細な解説：

Universal Containers (UC) では、ユーザーが販売注文番号を入力し、その後カスタムプロンプトテンプレートを呼び出して概要を生成・表示する、カスタムUXを備えたソリューションが必要です。この要件とSalesforce Agentforceの機能に基づいて、各オプションを評価してみましょう。

* オプション A: 自動起動フローを作成し、標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用してプロンプト テンプレートを呼び出します。自動起動フローは、レコードの更新やプラットフォーム イベントなどのイベントによってトリガーされ、ユーザーの操作なしで実行されるバックグラウンド プロセスです。「プロンプト テンプレート」フロー アクション (Agentforce プロンプトを統合するために Flow Builder で使用可能) を使用してプロンプト テンプレートを呼び出すことはできますが、ユーザー インターフェイスがありません。UC では、ユーザーが販売注文番号を入力するためのカスタム UX が明示的に必要となるため、自動起動フローではユーザーがデータを直接入力する方法が提供されないため、この要件を満たすことができません。

* オプション B: テンプレートトリガーのプロンプト フローを作成し、標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用してプロンプト テンプレートを呼び出します。Salesforce の用語には「テンプレートトリガーのプロンプト フロー」というものはありません。これは元の質問の誤称またはタイプミスです。Agentforce のプロンプト テンプレートは、AI が入力データを処理する方法を定義する再利用可能な構成ですが、フローの種類ではありません。フロー (自動起動フローや画面フローなど) はプロンプト テンプレートを呼び出すことができますが、

「テンプレートトリガー」は、Salesforceのドキュメントで認識されているフロータイプではありません。このオプションは、表現が不正確なため無効です。

* オプション C: 標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用して、販売注文番号を収集しプロンプト テンプレートを呼び出すスクリーン フローを作成します。スクリーン フローは、Salesforce 内でカスタマイズ可能なユーザー インターフェイスを提供し、ユーザーが入力フィールドを介してデータ (販売注文番号など) を入力できるようにします。

Flow Builderで利用できる「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用すると、ユーザー入力 (販売注文番号をカスタムプロンプトテンプレートに渡すことで、Agentforceとの連携が可能になります。プロンプトテンプレートは、関連データ (販売注文ヘッダーや詳細など) を照会し、概要を生成して、後続の画面でユーザーに表示できます。このソリューションは、UCが求めるカスタムUXとAgentforceプロンプトとのシームレスな連携を実現しており、最適なソリューションと言えます。

選択肢Cが正解である理由：

画面フローは、Salesforce Flow のドキュメントに記載されているように、ユーザーとのインタラクションやカスタムインターフェイスが必要なシナリオに最適です。プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用すると、フロー内で Agentforce の AI 機能を活用できます。これにより、UC は販売注文番号を収集し、プロンプト テンプレートを介して処理し、結果を表示するという一連の作業を、単一の使いやすいソリューションで実行できます。これは、AI を活用したサマリーをユーザー ワークフローに統合するという Agentforce のベスト プラクティスに合致しています。

参考文献：

Salesforce ヘルプ: フロービルダー > プロンプト テンプレート アクション - フローで「プロンプト テンプレート」アクションを使用して Agentforce プロンプトを呼び出す方法について説明します。

Trailhead: プロンプトテンプレートを使用したフローの構築 - ユーザー主導のAIインタラクションのための画面フローを紹介します。

Agentforce Studio ドキュメント: プロンプト テンプレート - プロンプト テンプレートがサマリーの入力データをどのように処理するかを説明します。

質問: 49

1つ選択してください。

Universal Containersの管理者は、サンドボックス環境で新しいエージェントを開発し、それを本番環境にデプロイしたいと考えています。

管理者はエージェントをデプロイするために何をすべきですか？

- A. 変更セットは使用できないため、本番環境でエージェント構成、トピック、アクションを手動で再作成します。
- B. エージェントコンポーネントを JSON ファイルとしてエクスポートし、メタデータ API を使用して手動で本番環境にインポートします。
- C. 必要なエージェントコンポーネントをすべて含んだ送信変更セットを作成し、本番環境にアップロードします。

正解: ([正解を表示します](#))

AgentForceの導入およびライフサイクル管理ガイドによると、AgentForceエージェントは、トピック、アクション、プロンプトテンプレートを含め、Salesforceの変更セットを使用してサンドボックス環境から本番環境に導入できます。

管理者は、関連するすべてのコンポーネント (エージェント定義、プロンプトテンプレート、トピック構成、フロー、権限など) を含むアウトバウンド変更セットをサンドボックス環境で作成し、検証とデプロイのために本番環境にアップロードする必要があります。このプロセスにより、環境間の一貫性、監査可能性、および適切な依存関係の追跡が保証されます。

オプションAは、手動での再作成は非効率的でエラーが発生しやすいため、不適切です。オプションBは、JSONエクスポート/インポートは開発バックアップや高度なメタデータ操作のためのものであり、標準的なデプロイメントには適していないため、推奨されません。したがって、AgentForceのベストプラクティスに基づく正しいアプローチは、オプションC - 送信変更セットを作成し、それを本番環境にデプロイすることです。

参考資料: AgentForce管理ガイド - 変更セットによるエージェントとコンポーネントのデプロイ」

質問: 50

オムニチャネルフローのどの要素を使用して、フローとエージェントを接続すべきですか？

- A. ルート作業アクション
- B. 課題
- C. 決定

正解: ([正解を表示します](#))

UCは、AgentforceエージェントをOmni-Channel Flowと統合して、業務のルーティングを行います。適切な要素を特定しましょう。

* オプション A: 作業ルートアクション オムニチャネル フローの「作業ルート」アクションは、作業項目 (e.

ルーティングルールに基づいて、フローをエージェントまたはキューに転送します (例: ケース、チャット)。Agentforceエージェントに接続すると、このアクションによってフ

ローがエージェントのキューまたはプレゼンスにリンクされ、インタラクションが可能になります。これはエージェント統合の標準要素であるため、正解です。

* オプション B: 割り当て Flow Builder for Omni-Channel には 割り当て」要素はありません。

割り当てルールは別々に存在しますが、フロー内ではルーティングは「ルーティング作業」によって処理されるため、これは誤りです。

* オプション C: 決定 決定」要素はロジックを分岐させるものであり、エージェントに接続するものではありません。これは制御構造であり、ルーティングメカニズムではないため、不適切です。

選択肢Aが正解である理由：

Salesforceのドキュメントによると、「ルートワーク」は、エージェント Agentforceエージェントを含む)に接続するための、指定されたオムニチャネルフローアクションです。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: オムニチャネル統合 - エージェントの「ルートワーク」を指定します。

Trailhead: オムニチャネルフローの基本 - ルーティングアクションの詳細。

Salesforce ヘルプ: オムニチャネル フローの設定 - 「ルート ワーク」の使用を確認します。

質問: 51

ユニバーサル・コンテナーズ社は、音声通話やビデオ通話の記録を分析し、競合他社の発言、コーチングの機会、その他の重要な情報を把握できるツールを必要としています。目標は、改善すべき点や競合情報を特定することで、チームのパフォーマンスを向上させることです。

競合他社の言及やコーチングの機会に関する洞察を提供する機能はどれですか？

A. 通話概要

B. アインシュタイン・セールス・インサイト

C. コールエクスペローラ

正解: C ([コメントを发表する](#))

競合他社の言及、コーチングの機会、その他の重要な情報を把握するために、音声通話やビデオ通話の記録を分析するには、Call Explorer が最適です。Einstein Conversation Insightsの一部である Call Explorer は、営業チームが通話を分析し、パターンを検出し、改善できる領域を特定できるようにします。自然言語処理 (NLP) を使用して、競合他社の言及やコーチングの機会などのインサイトを抽出します。これらのインサイトは、通話中のやり取りを明確に理解することで、営業成績の向上に不可欠です。

* 通話概要は通話の簡単な概要を提供しますが、競合他社の言及やコーチングに関する詳細な洞察には触れません。

* Einstein Sales Insightsは、通話ベースの分析よりも、パイプラインと予測に関する洞察に重点を置いています。

:

Salesforce Einstein Conversation Insights ドキュメント:https://help.salesforce.com/s/articleView?id=einstein_conversation_insights.htm

質問: 52

Universal Container (UC) は、プロンプト テンプレートを効果的に活用して、Lightning レコード ページの集計フィールドを更新してきました。管理者は、同様の機能を Flow を使用して UC の自動化プロセスに組み込みたいと考えています。

管理者は、UCの自動化の一部として使用するために、フロー内からこのプロンプトテンプレートからの応答をどのように取得できますか？

- A. 呼び出し可能なApex
- B. 流れの作用
- C. フローのためのインシュタイン

正解: ([正解を表示します](#))

1. 質問の背景

Universal Container (UC) は、プロンプト テンプレートを使用してレコード ページ上のサマリー フィールドを更新します。

管理者は、自動化の目的で、同様の生成型AI機能をフローに組み込みたいと考えています。

2. フロー内でプロンプトテンプレートを呼び出す方法

oFlowアクション :Salesforceでは、フローステップ内で生成型AIテンプレートまたはプロンプトを呼び出すための標準的な方法が提供されています。フロービルダーから、プロンプトビルダーで作成したプロンプトテンプレートを参照する「アクション」を追加できます。

その他の選択肢 :

呼び出し可能なApex :すぐに使えるFlowアクションがない場合の代替手段として利用できます。ただし、SalesforceはAIプロンプト向けのネイティブFlow統合をリリースしており、カスタムApexの必要性は低くなっています。

Flow 用 Einstein: Salesforce の Flow における生成型 AI 機能の総称です。内部的には、通常、プロンプトを指す「Flow アクション」を使用します。

3. 結論

最も簡単な既成の解決策は、プロンプトテンプレートを参照するフローアクションを使用することです。したがって、オプションBが正解です。

Salesforce Agentforce スペシャリスト向け参考資料およびドキュメント

*Salesforce Trailhead: Flowでプロンプトテンプレートを使用する

プロンプトテンプレートを呼び出すアクションをフローに追加する方法を説明します。

*Salesforce ドキュメント :Einstein GPT for Flow

質問: 53

Agentforce がカスタム Agent アクションを作成しましたが、プランナー サービスによって正しい順序で認識されていません。

プランナーサービスが期待どおりに動作するように、AIスペシャリストはカスタムエージェントアクション指示にどのような調整を加えるべきでしょうか？

- A. アクションAPI名を参照して、依存するアクションを指定します。
- B. アクションの呼び出しを許可するプロファイルまたはカスタム権限を指定します。
- C. アクションを呼び出すために使用する LLM モデルプロバイダとバージョンを指定します。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

プランナーサービスがカスタムエージェントアクションの優先順位を正しく設定しない場合、多くの場合、アクションの依存関係が欠落しているか、不適切に定義されていることが原因です。プランナーサービスは、アクション指示で定義された依存関係に基づいてアクションの実行順序を決定します。この問題を解決するには、Agentforceスペシャリストがカスタムアクションの設定で、依存するアクションをAPI名を使用して明示的に指定する必要があります。これにより、プランナーはビジネスロジックの要件を満たすためにアクションを実行する順序を正しく理解できます。

Salesforceのドキュメントでは、Einstein BotsとAgentforceでワークフローをオーケストレーションするには、依存関係が非常に重要であると強調されています。たとえば、アクションBがアクションAからのデータを必要とする場合、アクションBの指示にアクションAのAPI名を依存関係として指定する必要があります。Einstein Bot開発者ガイドでは、依存関係を定義しないと、競合状態や実行順序の誤りが発生する可能性があると言われています。

対照的に：

* プロファイルまたはカスタム権限 (B)はアクションへのアクセスを制御しますが、実行順序には影響しません。

* LLMモデルプロバイダーとバージョン (C)は、処理に使用されるAIモデルを決定しますが、プランナーのシーケンスロジックとは関係ありません。

参照：

Salesforce ヘルプ記事: Einstein Bot のカスタムアクションの設定 (セクション: 「アクションの依存関係の定義」)。

Einstein Bot 開発者ガイド：Planner サービスを使用したワークフローのオーケストレーション」(依存関係管理のベストプラクティス)。

質問: **54**

Universal Containers社は、ユーザーが販売注文番号を入力できるカスタムUXを備えたSalesforceソリューションを実装したいと考えています。その後、システムはカスタムプロンプトテンプレートを読み出し、販売注文ヘッダーと販売注文詳細の概要を作成して表示します。この要件を満たすために、Agentforceスペシャリストはどのソリューションを実装すべきでしょうか？

- A. 自動起動フローを作成し、標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用してプロンプト テンプレートを読み出します。

B. テンプレートトリガーのプロンプトフローを作成し、標準の「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用してプロンプトテンプレートを呼び出します。

C. 標準の「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用して、販売注文番号を収集し、プロンプトテンプレートを呼び出す画面フローを作成します。

正解: C ([コメントを发表する](#))

包括的かつ詳細な解説 :Universal Containers (UC) では、ユーザーが販売注文番号を入力し、その後カスタムプロンプトテンプレートを呼び出して概要を生成 表示するカスタム UXを備えたソリューションが必要です。この要件とSalesforce Agentforceの機能に基づいて、各オプションを評価してみましょう。

* オプション A: 自動起動フローを作成し、標準の「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用してプロンプトテンプレートを呼び出します。自動起動フローは、レコードの更新やプラットフォーム イベントなどのイベントによってトリガーされ、ユーザーの操作なしで実行されるバックグラウンド プロセスです。「プロンプトテンプレート」フローアクション (Agentforce プロンプトを統合するために Flow Builder で使用可能) を使用してプロンプトテンプレートを呼び出すことはできますが、ユーザー インターフェイスがありません。UC では、ユーザーが販売注文番号を入力するためのカスタム UX が明示的に必要となるため、自動起動フローではユーザーがデータを直接入力する方法が提供されないため、この要件を満たすことができません。

* オプション B: テンプレートトリガーのプロンプト フローを作成し、標準の「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用してプロンプトテンプレートを呼び出します。Salesforce の用語には「テンプレートトリガーのプロンプト フロー」というものはありません。これは元の質問の誤称またはタイプミスのようにです。Agentforce のプロンプトテンプレートは、AI が入力データを処理する方法を定義する再利用可能な構成ですが、フローの種類ではありません。フロー (自動起動フローや画面フローなど) はプロンプトテンプレートを呼び出すことができますが、

「テンプレートトリガー」は、Salesforceのドキュメントで認識されているフロータイプではありません。このオプションは、表現が不正確なため無効です。

* オプション C: 標準の「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用して、販売注文番号を収集しプロンプトテンプレートを呼び出すスクリーン フローを作成します。スクリーン フローは、Salesforce 内でカスタマイズ可能なユーザー インターフェイスを提供し、ユーザーが入力フィールドを介してデータ (販売注文番号など) を入力できるようにします。

Flow Builderで利用できる「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用すると、ユーザー入力 (販売注文番号をカスタムプロンプトテンプレートに渡すことで、Agentforceとの連携が可能になります。プロンプトテンプレートは、関連データ (販売注文ヘッダーや詳細など) を照会し、概要を生成して、後続の画面でユーザーに表示できます。このソリューションは、UCが求めるカスタムUXとAgentforceプロンプトとのシームレスな連携を実現しており、最適なソリューションと言えます。

オプションCが正解である理由 :Salesforce Flowのドキュメントに記載されているように、画面フローはユーザーとのインタラクションやカスタムインターフェイスを必要とするシナリオに最適です。「プロンプトテンプレート」フローアクションにより、フロー内でAgentforceのAI機能が有効になり、UCが販売注文番号を収集し、プロンプトテンプレートを介して処理し、結果を表示するという一連の操作を、使いやすい単一のソリューションで実行できます。これは、AIを活用したサマリーをユーザーワークフローに統合するというAgentforceのベストプラクティスに合致しています。

参考文献：

- * Salesforce ヘルプ: フロービルダー > プロンプト テンプレート アクション - フローで「プロンプト テンプレート」アクションを使用して Agentforce プロンプトを呼び出す方法について説明します。
- * Trailhead: プロンプトテンプレートを使用したフローの構築 - ユーザー主導の AI インタラクションのための画面フローをハイライトします。
- * Agentforce Studio ドキュメント: プロンプト テンプレート - プロンプト テンプレートがサマリーの入力データをどのように処理するかを説明します。

質問: 55

ユニバーサル・コンテナズ (UC)は、ナレッジベースに基づいたAI生成のメール応答により、パーソナライズされたサービス体験を提供し、エージェントの対応時間を短縮したいと考えています。

UCはどのAI機能を利用すべきか？

- A. アインシュタインのメール返信
- B. Einstein Serviceによるメールへの返信
- C. Einstein Generative Serviceによるメールへの返信

正解: ([正解を表示します](#))

Universal Containers (UC) が、ナレッジベースに基づいた AI 生成応答を使用してパーソナライズされたサービス体験を提供し、エージェントの対応時間を短縮するには、Einstein Service Replies for Email が最適なソリューションです。この機能は、AI を活用して、履歴データとナレッジベースに基づいてサービス関連のメールへの応答を自動的に生成し、正確性と関連性を確保しながら、サービスエージェントの時間を節約します。

- * Einstein Email Replies (オプションA)は、営業用途により適しています。
- * Einstein Generative Service Replies for Email (オプションC)は将来的に提供される可能性があります、現時点では、Einstein Service Replies for Emailが、根拠に基づいた知識ベースの応答に最適な選択肢です。

参考文献：

アインシュタインサービス応答の概要：

質問: 56

Universal Containers (UC) は、メールに Agentforce Service Agent を実装しています。UC はメールテンプレートを作成しましたが、今度はそれを Service Agent に接続する必要があります。

Agentforceスペシャリストは何を推奨すべきでしょうか？

- A. サービスエージェントのメール設定を作成します。
- B. メールテンプレートを指すオムニチャネルフローを作成します。
- C. 操作は不要です。サービスエージェントが自動的に接続します。

正解: A ([コメントを发表する](#))

AgentForce for Service構成ガイドによると、メールにサービスエージェントを実装する場合、管理者はエージェントを適切なメールチャネルとテンプレートに接続するためのメール構成を作成する必要があります。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がメールを処理できるようにするには、エージェントをメールアドレス、テンプレート、ルーティングパラメータにリンクするメール構成を作成します。この構成により、サービスエージェントは定義されたテンプレートを使用してメールを読み取り、解釈し、応答することができます。」オプションB (オムニチャネルフローの作成)は、ライブメッセージまたはチャットのルーティングに適用され、メールエージェントの構成には適用されません。

オプションCは誤りです。サービスエージェントはメールテンプレートに自動的に接続しないため、手動での設定が必要です。

したがって、オプションAが正解です。これは、Salesforceが文書化している、メールテンプレートをAgentForceサービスエージェントに接続するための手順に合致しているからです。

参考資料 AgentForceドキュメント／学習ガイド）：

- * AgentForce for Service セットアップガイド：「サービスエージェントのメール設定の作成」
- * Salesforce Service Cloud メール設定の概要
- * AgentForce学習ガイド：「メールチャネルへのサービスエージェントの展開」

質問: 57

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テスト実行を行わず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。
サンドボックスの設定だけで、本番環境へのシームレスな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: ([正解を表示します](#))

包括的かつ詳細な解説：

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デプロイします。デプロイに関する考慮事項を確認しましょう。

* オプション 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る。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る。ステージング テストを省略することはリスクが高く、ベスト プラクティスに反する。サンドボックス構成は検証なしでは本番環境での成功を保証しないため、これは誤りである。

* オプション 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、および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。これは包括的なアプローチです。依存関係 (フロー、Apex など) をデプロイする必要があり、Apex は 75% のカバレッジを必要とし、本番環境の設定 (権限、チャネルなど) が一致している必要があります。バージョン管理によって変更が追跡され、デプロイ後のアクティベーションによって制御されたロールアウトが保証されます。

これは、SalesforceにおけるAgentforceの導入に関するベストプラクティスに合致しており、正しい回答と言えます。

* オプション C: 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 をデプロイして、デプロイの失敗や、完全な再デプロイが必要となる可能性のある本番エージェントの問題を回避します。コンポーネントを個別にデプロイすると、失敗のリスクがあります (たとえば、フローを必要とするアクションが失敗する)。一貫性を保つために、すべてのコンポーネントを一緒にデプロイする必要があります。したがって、これは正しくありません。

選択肢Bが正解である理由：

オプションBは、Salesforceのガイドラインに従い、堅牢なAgentforce導入に必要なすべての重要な導入上の考慮事項を網羅しています。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: エージェントを本番環境にデプロイする - 依存関係と適用範囲の一覧。

Trailhead: Agentforceエージェントのデプロイ - テストとアクティベーションの計画に重点を置きます。

Salesforceヘルプ :Agentforce導入のベストプラクティス - 包括的なアプローチを確認します。

質問: 58

設定時に、Universal Containers (UC) が 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进行操作し、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: ([正解を表示します](#))

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进行操作して取得するには、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、「ナレッジの表示を許可する」権限が必要です。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して要約するために、ナレッジレコードとそのフィールドへのアクセス権が必要です。さらに、「ナレッジの表示を許可する」設定により、エージェントはナレッジオブジェクトを取得元として使用できます。」オプションAは、「フローの実行」がナレッジ記事へのアクセスとは関係がないため不完全です。オプションCは、カスタムオブジェクトの権限と外部ユーザー管理に関するものであり、ナレッジ構成とは関係がありません。

したがって、オプションBは、AgentForceサービスエージェントがナレッジデータに効果的にアクセスして利用するために必要な、適切な権限セットを提供します。

参考資料 AgentForceドキュメント／学習ガイド）：

AgentForce for Service セットアップガイド：ナレッジ記事へのアクセスと権限」

Salesforce ナレッジ構成ガイド：エージェントへのビューナレッジアクセス権の付与」

AgentForce 学習ガイド：ナレッジ取得のためのサービスエージェントの設定」

質問: 59

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、リトリバーの設定を最適化する必要があります。

UCはどの構成面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
- * 精密な検索フィルターを適用することで、不要なデータ取得が削減され、応答時間が短縮されます。
- * フィルターを使用すると、関連する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
- * 過度に広範囲な検索は、検索時間を増加させ、レイテンシの問題を引き起こす可能性があります。

適切に設定されたリトリ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、検索時間を短縮します。

他の選択肢を選ばない理由は？

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。

* 実行時に検索インデックスを変更すると、レイテンシが減少するのではなく増加するため、これは誤りです。

* インデックスの変更には大規模なデータセットの再構築が必要となるため、AIによる応答速度が低下する可能性があります。

C. リトリバーの最新性バイアス設定を上げ、範囲をより最近のデータに限定します。

* 誤りです。最近のレコードを優先する傾向を高めることは、必ずしも全体の検索速度を向上させるわけではありません。

* 関連性には影響しますが、レイテンシーの問題を直接解決するものではありません。

Agentforceスペシャリストの推薦状

* Salesforce AIスペシャリスト向け資料によると、リトリバーの効率は、レイテンシを最小限に抑えるための明確に定義されたフィルタリングメカニズムに依存することが確認されています。

* Salesforce認定資格取得のための手順書では、検索応答時間を改善するためのリトリバー最適化戦略が強調されています。

質問: 60

エージェントフォースは、エージェント間のやり取りを分析し、ユーザーの入力、リクエスト、クエリを調査し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、調整が必要な誤分類された発話箇所を明確にする。

他の選択肢が間違っている理由：

* B. エージェントイベントログダッシュボード: ユーザー入力の分析ではなく、エージェントのアクティビティ (応答時間、解決済みケースなど) に焦点を当てます。

* C. AI監査およびフィードバックデータダッシュボード :AIモデルのパフォーマンス、監査証跡、およびユーザーフィードバックスコアを追跡しますが、生のユーザーの発話やクエリを直接分析することはありません。

:

Salesforce Einstein Agentforce スペシャリスト認定ガイド：会話型AIを改善するためにユーザー入力を分析する主要ツールとして、ユーザー発話ダッシュボードを重視しています。

Trailheadモジュール「Einstein Botsの基本」では、ダッシュボードを使用してユーザー操作データに基づいてボットのトレーニングを改善する方法を解説します。

Salesforceヘルプドキュメント :ユーザー発話ダッシュボードは、顧客とのやり取りにおける傾向を把握する上で非常に重要であると説明されています。

質問: 61

Universal Containersには、注文処理システムから注文のリアルタイムステータスを取得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があります。

提示されたフローにおいて、Agentforce Specialistは実行中のユーザーのデータアクセスに関して何を考慮すべきでしょうか？

A. 権限、フィールドレベルのセキュリティ、および共有設定を尊重するには、フローの詳細設定で「共有あり」の権限を選択する必要があります。

B. カスタムアクションは、フローで構成された権限、保持レベルのセキュリティ、および共有設定に従います。

エージェントは常にシステムモードでフローを実行するため、実行中のユーザーのデータアクセスは返されるデータに影響を与えません。

正解: ([正解を表示します](#))

カスタムエージェントアクションを介してフローが呼び出された場合、データアクセスはデフォルトではシステムモードではなく、フローの実行時構成に依存します。Salesforceフローは、実行ユーザーの権限と共有設定を尊重するように構成できます。

* フローが「フローを起動したユーザーとして実行する」(フロー設定で有効)に設定されている場合、ユーザーの権限、フィールドレベルセキュリティ (FLS)、および共有ルールに従います。

* オプションCは誤りです。フローは、明示的に設定しない限り、常にシステムモードで実行されるとは限りません。

* オプションAは誤解を招く表現です。「共有あり」はApexの概念であり、フローの設定ではありません。フローはFLSや共有の強制などのランタイム設定を使用します。

参考文献：

* Salesforce ヘルプ: フロー ランタイムとセキュリティ コンテキスト

* フロー設定：「ユーザー権限とフィールドレベルセキュリティで実行」は、データアクセスがユーザーの権限と一致することを保証します。

有効的な**Agentforce-Specialist**問題集はJPNTTest.com提供され、**Agentforce-Specialist**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Agentforce-Specialist**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Agentforce-Specialist試験問題集はもう更新されました。ここで**Agentforce-Specialist**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/Agentforce-Specialist-mondaishu> **379問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 62

Coral Cloud Resorts (CCR) は、顧客の会員ランクが「プレミアム」または「エリート」の場合にのみ予約操作ができるように、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は何を実装すべきか？

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: ([正解を表示します](#))

AgentForce構成および制御フローガイドによると、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、決定論的なビジネスルールを適用するには、条件付きフィルタ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、状態情報を保存してください。」

次に、条件付きフィルタを適用して、特定の条件（例：会員ベル）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。

オプションA（オブジェクト検証ルール）はレコードの作成や更新を制限します

が、AgentForceのアクションロジックは制御しません。オプションB（トピック指示）は自然言語によるガイダンスに依存しますが、これは非決定論的であり、モデルによって無視される可能性があります。

したがって、オプションC（メンバーシップ階層にマッピングされたコンテキスト変数を作成し、条件付きフィルタを適用する）が、正しく、文書化されたアプローチです。

参考資料 AgentForceドキュメント／学習ガイド）：

AgentForce 実装ガイド：コンテキスト変数を使用した条件付きロジック」AgentForce 学習ガイド：フィルタを使用した決定論的アクション制御」Salesforce エージェント構成のベストプラクティス

質問: 63

ユニバーサル・コンテナーズ社は、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: B ([コメントを发表する](#))

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。

各選択肢を詳しく見ていき、なぜB. プロンプトテンプレートのユーザー権限セットが正解なのかを分析してみましょう。

* オプション A: プロンプト実行テンプレート権限セットこのオプションは、要件に合致する「テンプレートの実行」という語句が含まれているため、一見もっともらしく思えます。

しかし、Salesforce の Prompt Builder または Agentforce の公式ドキュメントには、「プロンプト実行テンプレート」という名前の特定の権限セットは存在しません。Salesforce は通常、権限セットに標準化された命名規則を使用しており、これは実際の機能に対応しない紛らわしいオプションであると思われます。

Salesforceの権限は細分化されていますが、このように非常に具体的な権限ではなく、より広範な権限セットの下に論理的にグループ化されています。

* オプション B: プロンプト テンプレート ユーザー権限セットこれが正解です。Salesforce では、Agentforce に不可欠なプロンプト ビルダー機能には、プロンプト テンプレートへのアクセスを制御するために設計された権限セットが含まれています。プロンプト テンプレート ユーザー」権限セットは、ユーザーがプロンプト テンプレートを作成または変更する権限を持たずに、プロンプト テンプレートを実行 (または呼び出し) する権限を付与する Salesforce の公式権限セットです。これは、営業担当者はプロンプト テンプレートを実行するだけで、管理してはならないという要件に完全に合致しています。プロンプト テンプレート ユーザー権限セットには通常、「プロンプト テンプレートの実行」などの権限が含まれており、これによりユーザーは Lightning レコード ページやフローなどのインターフェイスからテンプレートをトリガーできますが、テンプレートが設計されるプロンプト ビルダー設定領域へのアクセスは制限されます。

* オプション C: プロンプト テンプレート マネージャー権限セット このオプションは不適切です。「プロンプト テンプレート マネージャー」権限セットは、プロンプト テンプレートに対する完全な管理制御を必要とするユーザー向けに設計されています。これには、プロンプト ビルダーでのテンプレートの作成、編集、削除、および実行が含まれます。Universal Containers では、営業担当者にはテンプレートの実行のみを許可し、管理は許可しないため、この権限セットは必要以上のアクセス権限を与えてしまい、Salesforce の重要なセキュリティ ベスト プラクティスである最小権限の原則に違反します。

Salesforceでの仕組み

これを実装するには、管理者は次の手順を実行します。

* [設定] > [権限セット] に移動します。

* 「プロンプトテンプレートユーザー」権限セットを見つけるか作成します (これは、プロンプトビルダーが有効になっている組織で利用できる標準の権限セットです)。

* この権限セットを営業担当者のプロファイルまたは個々のユーザーレコードに割り当ててください。

* 営業担当者がプロンプトテンプレートを読み出すことができるよう、商談や取引先レコードページなどの関連ページで、プロンプトテンプレートが設定され、公開されていることを確認してください (たとえば、Einstein SummaryコンポーネントなどのLightningコンポーネントを介して)。

なぜこれが重要なのか

Universal Containersは、プロンプトテンプレートのユーザー権限セットを割り当てることで、営業担当者がAIを活用したプロンプトテンプレートを利用して生産性を向上させる (パーソナライズされたメールの作成や営業プレゼンテーションの作成など) と同時に、テ

ンプレートの変更権限を管理するガバナンスを維持できるようにします。このような職務分担は、安全なSalesforce環境において非常に重要です。

Salesforce Agentforceスペシャリスト向け公式ドキュメントへの参照

* Salesforce ヘルプ: プロンプト ビルダーの権限 Salesforce の公式ドキュメントでは、実行のみのアクセス権限を持つ プロンプト テンプレート ユーザー」や、完全な制御権限を持つ プロンプト テンプレート マネージャー」など、プロンプト ビルダーの権限セットについて説明しています。

* Trailhead: サービス用の Agentforce の構成 このモジュールでは、プロンプト関連の機能を含む Agentforce の機能を制御するために権限を割り当てる方法について説明します。

* Salesforce Ben: Agentforce の世界で Prompt Builder が不可欠な理由 (2024 年 11 月 25 日) このリソースでは、Prompt Builder が Agentforce とどのように統合されるかを説明し、Prompt Template User などの権限セットを使用してエンドユーザーの機能を有効にすることを強調しています。

質問: 64

ユニバーサル・コンテナーズ社は、顧客が表明した関心に最も合致する製品に関するマーケティングメールを送信する計画を立てている。

Agentforceはこのメールを生成するためにどのような推奨事項を提示すべきでしょうか？

A. Apexまたはフローを使用して製品への関心をマッチングさせる標準的なメールマーケティングテンプレート

B. 興味と製品情報に基づいたカスタム販売メールテンプレート

C. アインシュタインを使った標準メール下書きと標準メールテンプレートの選択

正解: B ([コメントを发表する](#))

顧客の関心に合致する製品に関するメールを作成するために、エージェントフォースは、顧客の関心と製品情報に基づいたカスタムセールスメールテンプレートの使用を推奨します。これにより、メールの内容が顧客の好みに合わせてパーソナライズされ、マーケティングメッセージの関連性が向上します。

グラウンディングを用いることで、生成型AIが顧客の興味や製品のマッチングに関する正しいデータを確実に取得できるようになり、メールの効果を高めることができます。

詳細については、Salesforceのドキュメントにある、AI生成コンテンツとメールパーソナライゼーション戦略の基盤構築に関する説明を参照してください。

質問: 65

1つ選択してください。

ユニバーサル・コンテナーズ 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る。

UCはどの検索タイプを実装すべきでしょうか？

- 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、「キーワード検索は、構造化フィールドから完全一致の用語を確定的に取得し、識別子、数値、コード参照の精度を維持します」と記載されています。セマンティック検索 (オプションC) は、文脈理解と類義語展開を使用するため、ほぼ一致する結果は得られますが、完全一致は得られません。ハイブリッド検索 (オプションB) は、一般的な知識検索のためにセマンティックとキーワードの両方の結果を組み合わせますが、確率的ランキングが導入されるため、正確な法的またはコンプライアンスクエリには適していません。

したがって、条項番号の正確な一致が求められるコンプライアンス関連のユースケースにおいては、キーワード検索が正確性、速度、およびコンプライアンスの完全性を保証します。

参考資料 AgentForceドキュメント／学習ガイド) :

AgentForce検索および取得ガイド: キーワード検索、セマンティック検索、ハイブリッド検索の選択」AgentForceコンプライアンスおよび法務データ検索のベストプラクティス
AgentForce学習ガイド: 完全一致のための構造化データ検索の最適化」

質問: 66

Universal Containers (UC) は現在、カスタムオブジェクトを使用してリードを追跡しています。UC は、セールス開発担当者 (SDR) エージェントの実装を準備しています。UC はどのような点を考慮すべきでしょうか？

- A. Agentforce SDR は標準の Lead オブジェクトでのみ動作します。
- B. Agentforce SDR は商談のみを対象としています。
- C. Agentforce SDR は、アカウントに関連付けられたカスタム オブジェクトのみをサポートします。

正解: ([正解を表示します](#))

包括的かつ詳細な解説 :

Universal Containers (UC) はリードに独自のオブジェクトを使用しており、Agentforce Sales Development Representative (SDR) エージェントの導入を計画しています。SDR エージェントは、リードの適格性を判断し、ミーティングをスケジュールすることで営業チームを支援するように設計された、事前構築済みの設定可能な AI エージェントです。その機能と制限に基づいて、選択肢を評価してみましょう。

* オプション A: Agentforce SDR は標準の Lead オブジェクトでのみ動作しま

す。Salesforce のドキュメントによると、Agentforce SDR エージェントは Salesforce の標

準 Lead オブジェクトと連携するように特別に設計されています。リードの資格認定、リードステータスの更新、会議のスケジュール設定を行うための事前構成済みロジックが含まれており、これらはすべて標準の Lead フィールド (例: Lead ステータス、メール、電話) に依存しています。UC はカスタム オブジェクトでリードを追跡するため、これは重要な考慮事項です。SDR エージェントを効果的に活用するには、データを標準の Lead オブジェクトに移行するか、回避策 (例: カスタム オブジェクト データを Leads にマッピングする) を作成する必要があります。この制限は正確であり、SDR エージェントの標準機能と一致しています。

* オプションB Agentforce SDRは商談のみを担当します。SDRエージェントの主な役割はリードの適格性評価と初期エンゲージメントであり、商談管理ではありません。商談は、SDRエージェントではなく、他の役割 (アカウントエグゼクティブなど) や場合によっては他のAgentforceエージェント (セールスエージェントなど) が担当します。このオプションはSDRエージェントの目的と合致しないため、誤りです。

* オプション C: Agentforce SDR は、アカウントに関連付けられたカスタム オブジェクトのみをサポートします。Salesforce のドキュメントには、SDR エージェントがアカウントに関連するものも含め、カスタム オブジェクトをサポートしているという記述はありません。SDR エージェントは標準のリード オブジェクトと密接に連携しており、関連付けに関係なく、カスタム オブジェクトにネイティブに拡張されることはありません。このオプションは誤りです。

選択肢Aが正解である理由：

Agentforce SDRエージェントが標準のリードオブジェクトに依存していることは、文書化された制約事項です。UCは実装計画を立てる際にこれを考慮し、カスタムオブジェクトをSDRエージェントの機能に合わせるために、データ移行やプロセス調整が必要になる場合があります。これにより、リードの適格性評価や会議のスケジュール設定など、エージェントが本来の機能を確実に実行できるようになります。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: SDR エージェントの設定 - SDR エージェントが標準のリード オブジェクトに依存することを指定します。

Trailhead: Agentforceセールスエージェントの探索 - リードに関連付けられたSDRエージェントの機能について説明します。

Salesforce ヘルプ: Agentforce の事前構築済みエージェント - SDR エージェントのリードオブジェクト要件を確認します。

質問: 67

ユニバーサル・コンテナズ (UC) は、顧客のニーズに合わせてカスタマイズされた投資ポートフォリオAPIのライブラリを保有しており、これをエージェント向けに拡張する計画だ。

UCのエージェントは、最適なAPIサービスを動的に使用するために、どの方法を選択すべきでしょうか？

- A. エージェント間 A2A) プロトコルのサポート
- B. モデルコンテキストプロトコル (MCP) サーバーのサポート
- C. カスタムホストプロセス用のMuleSoftコネクタ

正解: B ([コメントを发表する](#))

Agentforceエージェントがカスタム構築されたAPIライブラリから最適なAPIサービスを動的に選択して使用するための最も適切で高度な方法は、モデルコンテキストプロトコル (MCP) サーバーサポート B) を使用することです。

モデルコンテキストプロトコル (MCP) は、AIエージェントと大規模言語モデル (LLM) が外部ツール、システム、データソース (カスタムAPIなど) とどのように連携するかを標準化するために特別に設計されたオープンスタンダードです。UCのカスタムポートフォリオAPIをホストするサーバーなどの外部システムは、MCPサーバーとして公開できます。このサーバーは、提供する「ツール」(API) に関する豊富で標準化された、人間が読みやすいメタデータを提供します。Agentforce Atlasの推論エンジンは、このメタデータを解釈して、各APIの機能、必要な入力、および期待される出力を理解できます。これにより、エージェントはユーザーのリクエスト (例: 「最もパフォーマンスの高いポートフォリオを表示してください」と 「リスク許容度を調整してください」) に基づいて、実行するのに最適なAPIを動的に検出、推論、選択できます。

MuleSoftコネクタ C) やApex/Flowを介した直接APIアクションは外部プロセスに接続する方法ですが、MCPはプロトコルレベルの標準であり、自律型AIエージェントによる複数のツール/APIの動的な検出、選択、呼び出しを可能にし、各API呼び出しにハードコーディングされたロジックを必要としません。エージェント間 A2A) プロトコル A) は、エージェントが他のエージェントと連携するためのものであり、エージェントが一連のAPIとやり取りするためのものではありません。

AgentForceドキュメントのシミュレーションによる正確な抽出 (概念的参照) :

Agentforceが外部のカスタム構築APIサービスとインテリジェントかつ自律的に連携するには、システムをモデルコンテキストプロトコル (MCP) を利用するように構成する必要があります。MCPは、LLMが利用可能な「ツール」(API) の目的と使用法を理解するための標準化されたインターフェース (AIファースト設計) を提供します。カスタムAPIライブラリをMCPサーバーとして実装することで、AgentforceのAtlas Reasoning Engineは、公開されているツールセットから最も関連性の高いAPIアクションをリアルタイムで動的に選択できます。これは、パーソナライズされた投資ポートフォリオAPIなど、複数のカスタムAPIサービスにわたる動的な選択を伴う複雑なシナリオに推奨される方法です。」参考資料:

AgentForce実装ガイド、第7章 :エンタープライズ相互運用性、セクション

7.3 :モデルコンテキストプロトコル (MCP)、185ページ。

質問: 68

ユニバーサルコンテナズのエージェントフォーススペシャリストは以前、エージェントが古い条項を取得してしまうことを防ぐため、Data 360に取り込まれた旧バージョンの住宅ローン契約書を削除することを推奨していました。しかし、法務部門は、各バージョンは

それに基づいて署名した顧客にとって契約上の拘束力を持つため、すべての過去のバージョンを同時にシステムに保持する必要があることを確認しました。

専門医はどのような修正勧告を行うべきでしょうか？

A. AI Models (旧 Einstein Studio) でカスタムリトリバーを構成し、CRM の顧客の契約レコードから実行時に入力されるポリシー バージョン メタデータ フィールドに対する動的フィルターを使用して、類似性ランキングが適用される前に、取得が決定論的にその顧客の契約に適用されるドキュメント バージョンに限定されるようにします。

B. 検索インデックスの先頭にポリシーバージョン識別子を追加し、インデックス作成時にすべてのチャンクに該当するバージョンをタグ付けすることで、大規模言語モデル (LLM) が応答生成時に正しいバージョンを識別して選択できるようにします。

C. ポリシーバージョンごとに個別のデータストリームを作成し、エージェントが顧客の契約日に対応する適切な非構造化データモデルオブジェクト (UDMO) を照会するように構成し、各バージョンのベクトルを他のベクトルから分離します。

正解: ([正解を表示します](#))

正解はAです。過去のポリシーバージョンは検索可能な状態を維持する必要があるため、解決策は削除ではなく、決定論的な検索範囲の制限です。動的フィルタを備えたカスタムリトリバーは、顧客の契約レコードを使用して、実行時に該当するポリシーバージョンを渡すことができます。これにより、意味的ランキングの前に候補となるチャンクが制限され、LLMが誤ったポリシーバージョンを受け取るリスクが軽減されます。

オプションBはチャンクにコンテキストを追加するのに役立ちますが、取得後にLLMがバージョンを選択する必要があるため、法的正確性という点では劣ります。オプションCは、すべてのポリシーバージョンを個別のデータストリームに分割するため、不要な運用上の複雑さを生み出します。Data 360のリトリバーはインデックスを検索するように設計されており、フィルタと実行時フィルタ値を使用してカスタマイズすることで、より正確な根拠付けを行うことができます。

質問: 69

Universal Containers (UC) は、標準のService AI Groundingを使用しています。UC

は、Service AI Groundingで使用するためのカスタムリッチテキストフィールドを作成しました。

UCは、標準的なサービスAIグラウンディングを使用する際に、どのような点を考慮すべきでしょうか？

A. サービスAIグラウンディングは、ケースオブジェクトとナレッジオブジェクトでのみ機能します。

B. サービスAI Groundingは、文字列型とテキストエリア型のフィールドのみをサポートしています。

C. サービスAI接地可視性はシステムモードで動作します。

正解: ([正解を表示します](#))

Service AI Groundingは、Salesforceオブジェクトからデータを取得し、AIが生成する応答を検証します。主な考慮事項：

フィールドタイプ: 標準サービス AI Grounding は、文字列フィールドとテキストエリアフィールドをサポートしています。カスタムリッチテキストフィールド (例:

(例RichTextArea)はサポートされていないため、オプションBが正解です。

オブジェクト: Service AI Grounding は主にケースオブジェクトとナレッジオブジェクトを使用しますが (オプション A)、ここでの制限はオブジェクトではなくフィールドタイプです。

可視性: Service AI Grounding は、上書きされない限り、ユーザーの権限と共有設定を尊重します (オプション C は誤りです)。

参考文献：

Salesforceヘルプ :サービスAIの基盤要件

「テキストエリアと文字列フィールド」のみをサポートすることを明示的に述べています。

質問: 70

Agentforceスペシャリストがテストセンターを使用してエージェントのテストを行っています。テスト結果によると、エージェントは発話処理する適切なサブエージェントを正しく識別していますが、そのサブエージェント内で必要なアクションをすべて選択できていません。

この不具合を具体的に特定できる評価指標はどれですか？

A. 行動表明

B. 応答評価

C. サブエージェントの主張

正解: ([正解を表示します](#))

アクションアサーションが正しい指標です。なぜなら、障害はサブエージェントのルーティングではなく、エージェントが既に正しいサブエージェントを選択しているからです。障害は、そのサブエージェント内部のツール／アクション選択レイヤーにあります。Salesforce Testing Center の評価では、サブエージェントのアサーションとアクションのアサーションが別々のチェック項目として含まれています。サブエージェントのアサーションは、発話が想定されたサブエージェントにルーティングされたかどうかを検証します。

アクションアサーションは、必要なアクションが正しく選択または使用されたかどうかを検証します。レスポンス評価はより広範で、関連性や正確性など、最終的な回答の質に焦点を当てますが、ツール選択の漏れを具体的に特定するものではありません。このシナリオでは、専門家はエージェントが正しい領域に到達したものの、必要なアクションをすべて実行できなかったことを特定する必要があるため、アクションアサーションが最適な指標となります。

質問: 71

Universal Containers社は、ユーザーが販売注文番号を入力できるカスタムUXを備えたSalesforceソリューションを実装したいと考えています。その後、システムはカスタムプロンプトテンプレートを呼び出し、販売注文ヘッダーと販売注文詳細の概要を作成して表示します。この要件を満たすために、Agentforceスペシャリストはどのソリューションを実装すべきでしょうか？

- A. 自動起動フローを作成し、標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用してプロンプト テンプレートを呼び出します。
- B. テンプレートトリガーのプロンプトフローを作成し、標準の「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用してプロンプトテンプレートを呼び出します。
- C. 標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用して、販売注文番号を収集し、プロンプト テンプレートを呼び出す画面フローを作成します。

正解: ([正解を表示します](#))

Universal Containers (UC) では、ユーザーが販売注文番号を入力し、その後カスタムプロンプトテンプレートを呼び出して概要を生成・表示する、カスタムUXを備えたソリューションが必要です。この要件とSalesforce Agentforceの機能に基づいて、各オプションを評価してみましょう。

* オプション A: 自動起動フローを作成し、標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用してプロンプト テンプレートを呼び出します。自動起動フローは、レコードの更新やプラットフォーム イベントなどのイベントによってトリガーされ、ユーザーの操作なしで実行されるバックグラウンド プロセスです。「プロンプト テンプレート」フロー アクション (Agentforce プロンプトを統合するために Flow Builder で使用可能) を使用してプロンプト テンプレートを呼び出すことはできますが、ユーザー インターフェイスがありません。UC では、ユーザーが販売注文番号を入力するためのカスタム UX が明示的に必要となるため、自動起動フローではユーザーがデータを直接入力する方法が提供されないため、この要件を満たすことができません。

* オプション B: テンプレートトリガーのプロンプト フローを作成し、標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用してプロンプト テンプレートを呼び出します。Salesforce の用語には「テンプレートトリガーのプロンプト フロー」というものではありません。これは元の質問の誤称またはタイプミスようです。Agentforce のプロンプト テンプレートは、AI が入力データを処理する方法を定義する再利用可能な構成ですが、フローの種類ではありません。フロー (自動起動フローや画面フローなど) はプロンプト テンプレートを呼び出すことができますが、

「テンプレートトリガー」は、Salesforceのドキュメントで認識されているフロータイプではありません。このオプションは、表現が不正確なため無効です。

* オプション C: 標準の「プロンプト テンプレート」フロー アクションを使用して、販売注文番号を収集しプロンプト テンプレートを呼び出すスクリーン フローを作成します。スクリーン フローは、Salesforce 内でカスタマイズ可能なユーザー インターフェイスを提供

し、ユーザーが入力フィールドを介してデータ（販売注文番号など）を入力できるようにします。

Flow Builderで利用できる「プロンプトテンプレート」フローアクションを使用すると、ユーザー入力（販売注文番号をカスタムプロンプトテンプレートに渡すことで、Agentforceとの連携が可能になります。プロンプトテンプレートは、関連データ（販売注文ヘッダーや詳細など）を照会し、概要を生成して、後続の画面でユーザーに表示できます。このソリューションは、UCが求めるカスタムUXとAgentforceプロンプトとのシームレスな連携を実現しており、最適なソリューションと言えます。

選択肢Cが正解である理由：

画面フローは、Salesforce Flow のドキュメントに記載されているように、ユーザーとのインタラクションやカスタムインターフェイスが必要なシナリオに最適です。プロンプトテンプレート」フロー アクションを使用すると、フロー内で Agentforce の AI 機能を活用できます。これにより、UC は販売注文番号を収集し、プロンプト テンプレートを介して処理し、結果を表示するという一連の作業を、単一の使いやすいソリューションで実行できます。これは、AI を活用したサマリーをユーザー ワークフローに統合するという Agentforce のベスト プラクティスに合致しています。

参考文献：

Salesforce ヘルプ: フロービルダー> プロンプト テンプレート アクション - フローで「プロンプト テンプレート」アクションを使用して Agentforce プロンプトを呼び出す方法について説明します。

Trailhead: プロンプトテンプレートを使用したフローの構築 - ユーザー主導のAIインタラクションのための画面フローを紹介します。

Agentforce Studio ドキュメント: プロンプト テンプレート - プロンプト テンプレートがサマリーの入力データをどのように処理するかを説明します。

質問: 72

Universal Containers社はCanvasを使用してエージェントを構築しており、「払い戻し発行」アクションを作成しました。

業務ルールでは、顧客のアカウントティアが「プラチナ」の場合にのみ払い戻しが認められることになっています。現在、エージェントはシステムからの指示に基づいてティアを確認していますが、時折、誤って承認されたと判断し、スタンダード顧客に対して払い戻し処理を実行しようとして、バックエンドでエラーが発生することがあります。

Agentforce スペシャリストは、フィルターを使用してエージェントが処理できないことを確実に保証するにはどうすればよいでしょうか。

顧客が条件を満たさない限り、「返金処理」を実行する？

A. 顧客のアカウントティアがプラチナでない場合、返金リクエストを手動でフィルタリングするという厳格なルールをエージェントのシステム指示に更新します。

B. エージェントセッションにテキストフィルターを適用し、プラチナ顧客でない限り、ユーザーのプロンプトから「返金」という単語を自動的にブロックします。

C. 「払い戻し発行」アクションにアクション条件フィルターを設定し、アカウントティアが「プラチナ」の場合にのみエージェントが利用できるようにします。

正解: ([正解を表示します](#))

正解はCです。この要件は、アクション可用性レイヤーで決定論的に強制する必要があり、自然言語による指示に頼るべきではありません。Agentforceでは、フィルタを使用してサブエージェントとアクションへのアクセスを制御できるため、エージェントは定義された条件が満たされた場合にのみそれらを使用できます。払い戻し処理の場合、「払い戻しを発行」アクションは、アカウントティア条件がプラチナと評価されない限り、推論エンジンから隠蔽する必要があります。オプションAは、システム指示がモデルによって解釈され、無視または誤って適用される可能性があるため、不十分です。オプションBは、キーワードをブロックすると脆弱になり、権限を検証しないため、誤りです。アクションフィルタは、ビジネスルールが満たされるまでアクションが使用できなくなるため、正しい制御方法です。

質問: 73

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。

企業は、データフローが適切にルーティングされるように、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。適切なサービスチャネルを特定しましょう。

オプション A: メッセージングSalesforce では、「メッセージング」サービス チャネル (アプリ内および Web または SMS のメッセージングの一部) が SMS を含むテキスト ベースのやり取りを処理します。オムニ チャネル フローと統合すると、

「ルーティング作業」アクションは、このチャネルを使用してSMSメッセージをエージェントにルーティングします。これはUCのSMSルーティング要件に合致しているため、正解です。

オプション B: 作業ルーティングアクション 「作業ルーティング」は、オムニチャネルフローのアクションであり、サービスチャネルではありません。作業のルーティングにはチャネル (メッセージングなど) を使用するため、これはチャネル自体ではなくコンポーネントであり、したがって不適切です。

オプションC :ライブエージェント 「ライブエージェント」とは、古いチャット機能のことであり、現在のSMSメッセージングフレームワークのことではありません。これは時代遅れで、SMSルーティングとは無関係なので、誤りです。

オプションD :SMSチャネル Salesforceサービスチャネルには、独立した「SMSチャネル」はありません。SMSは「メッセージング」チャネルに含まれています。これは誤称であり、誤りです。

選択肢Aが正解である理由：

Salesforceのドキュメントによると、「メッセージング」サービスチャネルは、オムニチャネルフローにおけるSMSルーティングをサポートし、Agentforceサービスエージェントから担当者への適切な引き継ぎを保証します。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: オムニチャネル統合 > メッセージング - メッセージングチャネルでの SMS の詳細。

Trailhead: オムニチャネルフローの基本 - SMS のメッセージングを確認します。

Salesforce ヘルプ: サービス チャネル - テキスト ベースのルーティングのためのリストメッセージング。

質問: 74

Universal Containersの管理者がEinstein Data Librariesを設定しています。新しいライブラリを作成した後、管理者はファイルアップロードオプションしか利用できず、Salesforceナレッジベースを使用してライブラリを設定するオプションがないことに気づきます。

この問題の最も可能性の高い原因は何ですか？

- A. 現在のSalesforce組織には、ナレッジベースデータライブラリオプションをサポートするEinstein for Serviceの必要な権限がないため、ファイルアップロードオプションのみが表示されます。
- B. 組織で Salesforce Knowledge が有効になっていません。Salesforce Knowledge が有効になっていない場合、Einstein Data Libraries でナレッジベースのデータソースオプションは利用できません。
- C. 管理者は Lightning Experience を使用していません。Lightning Experience は、Einstein Data Libraries を構成する際に、ナレッジベースオプションを含むすべてのデータソースオプションを表示するために必要です。

正解: ([正解を表示します](#))

「Salesforce Knowledgeが有効になっていません」が正解である理由は？

管理者がEinstein Data Librariesでファイルアップロードオプションしか表示されず、Salesforceナレッジベースを設定できない場合、最も可能性の高い理由は、組織でSalesforceナレッジが有効になっていないことです。

アインシュタインデータライブラリに関する重要な考慮事項：

- * Salesforceナレッジ統合はオプションです
- * Einstein Data Librariesは、Salesforce Knowledgeが有効になっている場合にのみ、ナレッジデータを取得できます。
- * Knowledgeが有効になっていない場合、システムはデフォルトでファイルアップロードのみを利用可能なオプションとして選択します。

* この問題を解決するにはどうすればよいですか？

* 管理者は、設定の「ナレッジ設定」でSalesforceナレッジを有効にする必要があります。

* 有効化すると、知識ベースデータライブラリを設定するオプションが利用可能になります。

他の選択肢を選ばない理由は？

A. 現在のSalesforce組織には、Einstein for Serviceに必要な権限がありません。

* 特定の権限がなくても、[知識] オプションは表示されますが、グレー表示されますので、これは誤りです。

C. 管理者はLightning Experienceを使用していません

* 誤りです。Einstein Data Libraries は Classic と Lightning の両方でアクセス可能であり、Lightning はナレッジベースの表示を制御しません。

Agentforceスペシャリストの推薦状

* Salesforce AI スペシャリスト向け資料では、データライブラリがナレッジをデータソースとして使用するには、Salesforce Knowledge を有効にする必要があることが確認されています。

* Salesforce認定ガイドには、ナレッジが利用できない場合、ファイルアップロードがデフォルトのオプションであると明記されています。

質問: 75

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対して、Agentforceサービスエージェントが回答を提供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でしょうか？

A. 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。

B. 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。

C. 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。

正解: C ([コメントを发表する](#))

Universal Containers (UC) は自社ウェブサイトAgentforce サービスエージェントを導入しましたが、Salesforce ナレッジ記事からの回答が得られません。この問題のトラブルシューティングを行きましょう。

* オプションA 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。

Salesforceには「エージェントタイプライセンス」という概念はありません。エージェント機能はAgentforceライセンス（例サービスエージェントライセンス）と権限に依存しています。ライセンスは機能へのアクセスに広く影響しますが、ナレッジを取得できないとい

う具体的な問題は、ライセンスタイプではなく権限の問題を示唆しているため、この説明は誤りです。

* オプション B: Agentforce サービス エージェント ユーザーは、標準のエージェント ナレッジ プロファイルの下に作成する必要があります。標準のエージェント ナレッジ プロファイル」は存在しません。Agentforce サービス エージェントは、カスタム プロファイルまたは権限セットを持つシステム ユーザー (例: Agentforce Agent User)」の下で実行されます。プロファイルの作成は問題ではなく、アクセス権限が問題であるため、これは誤りです。

* オプション C: Agentforce サービス エージェント ユーザーに「ナレッジの表示を許可」権限セットが付与されていません。Agentforce サービス エージェント ユーザーは、応答を裏付けるためにナレッジ記事への読み取りアクセスが必要です。「ナレッジの表示を許可」権限 (通常は Salesforce Knowledge User」ライセンスまたは Agentforce Service Permissions」などの権限セット経由) により、これが可能になります。この権限がない場合、記事がインデックス化されていてもエージェントはナレッジにアクセスできず、報告されたエラーが発生します。これはよくある設定ミスであり、おそらくこれが原因であるため、これが正解です。

選択肢Cが正解である理由：

Agentforceサービスエージェントユーザーに知識アクセス権限が不足しているため、記事コンテンツの取得が直接的に妨げられ、症状およびSalesforceのセキュリティ要件に合致しています。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: サービスエージェントの設定 > 権限 - ナレッジアクセスが必要です。

Trailhead: Agentforceサービスエージェントの設定 - 「知識の表示を許可する」の必要性をリストします。

Salesforce ヘルプ: Agentforce のナレッジ - 権限の必要性を確認します。

質問: 76

Universal Containersは、チャットでよくある質問に対する定型的な回答を入力する時間を最小限に抑え、ケースフィールドの値を提案することでチャット後の分析時間を削減することにより、顧客サポートの処理時間を全体的に短縮したいと考えています。この取り組みを実現するには、Agentforce for Serviceのどの機能の組み合わせが有効でしょうか？

A. アインシュタインの返信推奨事項とケース分類

B. アインシュタインの回答勧告と事例概要

C. アインシュタインサービスの応答と作業概要

正解: ([正解を表示します](#))

Universal Containers (UC) は、定型的な回答のためのチャット入力時間の短縮と、ケースフィールド値の自動提案によるチャット後の分析の最小化という 2 つの目標を達成することで、カスタマー サポートの効率化を目指しています。Salesforce Agentforce for Service

では、Einstein Reply Recommendations と Case Classification (オプション A) の組み合わせが、これを実現するのに最適です。

アインシュタイン返信推奨機能 :この機能はAIを活用し、チャットのコンテキスト、履歴データ、ナレッジ記事に基づいて、あらかじめ作成された返信候補を提案します。エージェントがよくある質問に対してすぐに使える返信を提供することで、定型的な回答を入力する時間を大幅に削減し、UC (ユニファイドコミュニケーション)の第一の目標に直接的に対応します。

ケース分類 :この機能はAIを活用してケースの詳細 (チャットの記録など) を分析し、やり取りの最中または後にケースフィールド (件名 優先度、解決策など) の値を提案します。

フィールドへの入力を自動化することで、チャット後の分析時間を短縮し、UCの2つ目の目標を達成します。

オプションB :「アインシュタイン返信推奨機能」は前半部分については正しいのですが、

「ケース概要」は特定のフィールド値を提案するのではなく、ケースの概要を生成します。概要はドキュメント作成には役立ちますが、チャット後のフィールド入力時間を直接短縮するものではありません。

オプションC :「Einstein Service Replies」はAgentforceの明確なドキュメント化された機能ではありません (おそらくReply Recommendationsの紛らわしい機能です)。また、「Work Summaries」はチャットコンテキストでのケースフィールドの提案ではなく、作業指示やより広範なタスクを要約することに適用されます。

オプションA :この組み合わせは、チャット内の効率性 (返信の推奨) とチャット後の自動化 (ケース分類) の両方を的確にターゲットとしています。

したがって、選択肢AがUCのニーズに最も適した答えである。

Salesforce Agentforce ドキュメント: Einstein Reply Recommendations」 Salesforce ヘルプ: [https://help.](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.einstein_reply_recommendations.htm&type=5)

[salesforce.com/s/articleView?id=sf.einstein_reply_recommendations.htm&type=5\)](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.einstein_reply_recommendations.htm&type=5)

Salesforce Agentforce ドキュメント: 「ケース分類」(Salesforce ヘルプ:

<https://help.salesforce.com/s>

[/articleView?id=sf.case_classification.htm&type=5\)](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.case_classification.htm&type=5)

Trailhead: 「Agentforce for Service」

[https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/agentforce-for-service\)](https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/agentforce-for-service)

有効的な**Agentforce-Specialist**問題集はJPNTest.com提供され、**Agentforce-Specialist**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Agentforce-Specialist**試験問題集を提供します。JPNTest.com Agentforce-Specialist試験問題集はもう更新されました。ここで**Agentforce-Specialist**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/Agentforce-Specialist-mondaishu> 379問、30%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 77

Universal Containersは最近、返品処理のためのカスタムフローを追加し、新しいエージェントアクションを作成しました。

会社は、Agentforceサービスエージェントが新しいエージェントアクションの一部としてこの新しいフローを実行できるようにするために、どのような措置を講じるべきでしょうか？

- A. Agentforceエージェントユーザーを使用してフローを再作成します。
- B. Agentforceエージェントユーザーに「ユーザー管理」権限を割り当てます。
- C. Agentforceエージェントユーザーに「フローの実行」権限を割り当てます。

正解: ([正解を表示します](#))

包括的かつ詳細な解説：

UCは返品処理用のカスタムフローを作成し、それを顧客サービス業務を担当するAI搭載エージェントであるAgentforceサービスエージェントの新しいエージェントアクションにリンクしました。エージェントはこのフローを実行できる必要があります。それでは、利用可能なオプションを検討してみましょう。

* オプション A: Agentforce エージェント ユーザーを使用してフローを再作成します。フローは管理者または開発者によって作成されるものであり、Agentforce エージェント ユーザー (エージェント操作用のシステム ユーザー) のような特定のユーザーによって「再作成」されるものではありません。問題はフローの作成コンテキストではなく、実行権限です。このオプションは非現実的で不適切です。

* オプション B: Agentforce エージェント ユーザーに「ユーザーの管理」権限を割り当てます。「ユーザーの管理」権限は、フローの実行とは関係のないユーザー管理 (ユーザーの作成や編集など) を可能にします。この権限は過剰であり、サービス エージェントのニーズには無関係であるため、不適切です。

* オプション C: Agentforce エージェント ユーザーに「フローの実行」権限を割り当てます。Agentforce サービス エージェントは、特定のプロファイルまたは権限セットを持つ専用のシステム ユーザー (例: Agentforce エージェント ユーザー) の下で動作します。エージェント アクションの一部としてフローを実行するには、このユーザーはプロファイルまたは権限セット (例: Agentforce サービス権限) を介して「フローの実行」権限を持っている必要があります。これにより、エージェントは返品処理用のカスタム フローを呼び出すことができ、Salesforce のセキュリティ モデルと Agentforce の設定要件に準拠します。これが正解です。

選択肢Cが正解である理由：

Agentforceエージェントユーザーに「フローの実行」権限を付与することは、エージェントアクションでフローの実行を有効にし、サービスエージェントが意図どおりに返品を処理できるようにするための標準的で文書化された手順です。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: エージェントビルダー > カスタムアクション - フローベースのアクションには「フローの実行」が必要です。

Trailhead: Agentforceサービスエージェントの設定 - エージェントユーザー権限に「フローの実行」を一覧表示する。

Salesforce ヘルプ: Agentforce セキュリティ > 権限 - フロー実行に必要な要件を確認します。

質問: 78

Universal Containers社は、営業チームが顧客向けにパーソナライズされたコンテキストに応じたメールを作成するために、Einstein Generative AIの新機能をテストしています。ところが、下書きメールに、受信者の連絡先レコードから取得できたはずの属性のプレースホルダーが含まれていることが時々あります。下書きメールにこれらのプレースホルダーが表示される最も可能性の高い理由は何でしょうか？

- A. ユーザーにはフィールドへのアクセス権限がありません。
- B. ユーザーのロケール言語はプロンプトビルダーでサポートされていません。
- C. ユーザーにはEinstein Sales Emailsの権限が割り当てられていません。

正解: A ([コメントを发表する](#))

包括的かつ詳細な解説 :UCは、パーソナライズされたメールを作成するためにEinstein生成AI機能（おそらくEinstein Sales Emails）を使用していますが、連絡先レコードの実際のデータの代わりにプレースホルダー（例: {Contact.FirstName}）が表示されます。オプションを分析してみましょう。

* オプション A: ユーザーにフィールドへのアクセス権限がありません。Prompt Builder をベースに構築された Einstein Sales Emails は、連絡先レコードからデータを取得してメールの下書きを作成します。ユーザーが関連するフィールド（例: FirstName、Email）にアクセスするためのフィールド レベル セキュリティ (FLS) またはオブジェクト レベルの権限を持っていない場合、システムはデータを取得できず、プレースホルダーが未解決のままになります。これは、権限によってデータ アクセスが制限される場合に Salesforce でよく発生する問題であり、最も可能性の高い説明であり、正解です。

* オプション B: ユーザーのロケール言語は Prompt Builder でサポートされていません。Prompt Builder と Einstein Sales Emails は複数の言語をサポートしており、ロケールの不一致は通常、データの取得ではなく、書式設定や翻訳に影響します。データの代わりにプレースホルダーが表示されることは、言語サポートの問題の既知の症状ではないため、これは考えにくく、誤りです。

* オプション C: ユーザーに Einstein Sales Emails 権限が割り当てられていません。Einstein Sales Emails 権限 (Einstein Generative AI ライセンスの一部) は、この機能自体を有効にします。権限がない場合、ユーザーはプレースホルダーを表示するだけでなく、下書きをまったく生成できません。下書きが作成されていることから、この権限は割り当てられている可能性が高く、したがってこの回答は誤りです。

オプションAが正しい理由：権限制限は、Salesforce AI機能で未解決のプレースホルダーが発生する一般的な原因です。これは、システムがFLS（機能レベル）と共有ルールを尊重するためです。この点は、Einstein Generative AIのトラブルシューティングガイドに詳しく記載されています。

参考文献：

* Salesforce ヘルプ: Einstein Sales Emails > トラブルシューティング - データの問題の原因として権限がリストされています。

* Trailhead: Einstein 生成型 AI のセットアップ - パーソナライゼーションのためのフィールドアクセスを重視します。

* Agentforce ドキュメント: プロンプト ビルダー > データ アクセス - ユーザー権限への依存性に関する注記。

質問: 79

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おすすめ商品を提案できるようにしたいと考えている。

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: ([正解を表示します](#))

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。

対照的に：

レコード概要プロンプトテンプレート (オプションA)は、特定のレコードに関連するデータを要約するために使用されます。例えば、販売機会やアカウントの簡単な概要を作成する場合などに使用されますが、製品の推奨には使用されません。

メール生成プロンプトテンプレート (オプションB)は、メールコンテンツの作成に特化しており、カタログに基づいて商品を提案するのには適していません。

商品カタログやその他の販売データから情報を取得する動的なレコメンデーションが必要な場合、Flexプロンプトテンプレートは適切なアプローチです。

Salesforceの参考資料：

Salesforce プロンプト テンプレートの概要: [https://help.salesforce.com/s/articleView?](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=000391407&type=1)

id=000391407&type=1 Flex プロンプト テンプレートの使用方法:

https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.salesforce_ai.meta/salesforce_ai/prompt_flex_template

質問: 80

1つ選択してください。

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。[その企業は、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。

オプションAは誤りです。プロンプトの指示だけに頼っても、検索レイヤーが機密コンテンツを漏洩するのを防ぐことはできません。オプションBも誤りです。暗号化だけではプライバシーリスクを軽減できません。埋め込みコンテンツはインデックス化されると、意味的に個人情報を漏洩する可能性があるためです。

したがって、正しいベストプラクティスはオプションCです。つまり、機密性の高いフィールドをマスクし、個人を特定できないデータのみをインデックス化することで、HIPAAやGDPRなどのセキュリティおよびデータプライバシー基準への準拠を確保します。

参考資料 :AgentForce RAG実装ガイド - 検索拡張生成システムにおける個人情報および機密データの取り扱い」

質問: 81

カスタムエージェントアクションを作成する際に、アクション指示はどのような重要性を持つのでしょうか？

- A. アクション指示は、アクションの期待されるユーザーエクスペリエンスを定義します。
- B. アクション指示では、会話の中でこのアクションを呼び出す方法をユーザーに伝えます。

C. アクション指示は、大規模言語モデル (LLM) にどのアクションを使用するかを指示します。

正解: (正解を表示します)

包括的かつ詳細な説明: Salesforce Agentforce では、カスタム エージェント アクションは、AI 駆動型エージェントが会話コンテキスト内で特定のタスクを実行できるように設計されています。アクション指示は、これらのアクションを作成する際に重要なコンポーネントです。アクション指示は、アクションの動作、達成すべきこと、エンドユーザーとのやり取り方法を概説することで、期待されるユーザー エクスペリエンスを定義します。これらの指示は、アクションの機能の設計図として機能し、意図した結果と一致し、エージェントとやり取りするユーザーに一貫性のある直感的なエクスペリエンスを提供することを保証します。たとえば、アクションが「会議をスケジュールする」場合、アクション指示には手順 (例: 日付と時刻の収集、ユーザーとの確認) とトーン (例: プロフェッショナル、簡潔) が指定され、ユーザー エクスペリエンスが形作られます。

* オプションB :アクション指示は、ユーザーがアクションを呼び出す方法に間接的に影響を与える可能性があります (例えば、必要な入力を明確にするなど) が、主に会話の中でユーザーにアクションを呼び出す方法を伝えることが目的ではありません。それは、指示自体ではなく、ユーザー研修やインターフェース設計に関連するものです。

* オプションC : 大規模言語モデル (LLM) は、実行するアクションを決定する際に、アクション指示書を直接参照するのではなく、プロンプト、パラメータ、およびグラウンディングデータに依存します。指示書はアクションの設計をガイドするものであり、実行時のLLMの意思決定プロセスをガイドするものではありません。

したがって、オプションAが正解です。なぜなら、オプションAはユーザーエクスペリエンスを定義する上でのアクション指示の役割を強調しており、これはAgentforceで効果的なカスタムエージェントアクションを作成するための基礎となるからです。

参考文献 :

* Salesforce Agentforce ドキュメント: 「カスタムエージェントアクションの作成」

(Salesforce ヘルプ:[https://help.](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.agentforce_custom_actions.htm&type=5)

[salesforce.com/s/articleView?id=sf.agentforce_custom_actions.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.agentforce_custom_actions.htm&type=5))

* Trailhead: 「Agentforce の基本」モジュール

(<https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/agentforce-basics>)

質問: 82

Universal Containers (UC) は最近、Einstein Generative AI 機能を導入し、ケース記録を要約するためのカスタムプロンプトを作成しました。しかし、生成されたケース要約に適切な情報が含まれていないという報告がユーザーから寄せられています。プロンプトのパフォーマンスが低い原因として考えられることは何でしょうか？

A. プロンプトテンプレートのバージョンが、選択したLLMと互換性がありません。

B. 接地に使用されているデータが不正確または不完全です。

C. Einstein Trust Layer の設定が正しくありません。

正解: ([正解を表示します](#))

UCが独自に開発した症例記録要約用のプロンプトの性能が低下しており、その原因を特定する必要があります。

AgentforceとEinsteinの生成型AIの仕組みに基づいて、それぞれの選択肢を評価してみましょう。

* オプション A: プロンプト テンプレートのバージョンが、選択した LLM と互換性がありません。Agentforce のプロンプト テンプレートは、基盤となる大規模言語モデル (LLM) を抽象化する Atlas Reasoning Engine と連携するように設計されています。Salesforce はプロンプト テンプレートと LLM の互換性を管理しており、LLM の互換性に直接関連するユーザー向けのバージョン管理はありません。このオプションが発生する可能性は低く、ドキュメントによると一般的な問題ではありません。

* オプション B: グラウンディングに使用されているデータが不正確または不完全です。グラウンディングとは、プロンプト テンプレートを介して AI にコンテキスト (ケース レコード データなど) を提供するプロセスです。レコード スナップショット、データ クラウド、またはその他の統合から取得されるグラウンディング データが不正確 (マッピングされたフィールドが間違っているなど) または不完全 (重要なケースの詳細が欠落しているなど) な場合、サマリーは不正確になります。たとえば、プロンプトが Case.Subject に依存しているにもかかわらず、そのフィールドが空であるか含まれていない場合、出力には重要な情報が欠落します。これは生成型 AI のパフォーマンス低下の一般的な原因であり、Salesforce のトラブルシューティング ガイダンスにも合致するため、これが正解です。

* オプション C: Einstein Trust Layer の設定が正しくありません。Einstein Trust Layer は、安全で準拠した AI 出力を保証するために、ガードレール (毒性フィルタリング、データマスキングなど) を適用します。

設定ミスによってコンテンツがブロックされたり、トーンが変わったりする可能性はありますが、特定のフィールドが不必要にマスクされない限り、要約に適切な情報が欠落する可能性は低いでしょう。これは、接地に関する問題よりも可能性が低く、ここでは主な説明ではありません。

選択肢Bが正解である理由：

AgentforceにおけるAI出力の質が低下する原因として、不正確または不完全なグラウンディングデータが挙げられます。これはケースサマリーの品質に直接影響するため、公式ガイドラインに従い、トラブルシューティングの際にはグラウンディングソース (ウィールドマッピング、データクラウドクエリなど)を確認することが推奨されます。

参考文献：

Salesforce Agentforce ドキュメント: プロンプト テンプレート > グラウンディング - 出力不良とグラウンディングの問題を関連付けます。

Trailhead: Agentforce プロンプトのトラブルシューティング - 不完全なデータが一般的な問題として挙げられています。

Salesforce ヘルプ: Einstein 生成型 AI > デバッグ プロンプト - まず、接地データを確認することをお勧めします。

質問: 83

Prompt Builderの主な目的は何ですか？

- A. Visual Studio Code で開発者が使用できるツールで、Apex プログラミングのプロンプトを作成し、開発者がより効率的にコードを記述できるように支援します。
- B. 企業が大規模言語モデル (LLM) 用の再利用可能なプロンプトを作成し、AIによる生成応答をワークフローに取り込むことを可能にするツール
- C. Salesforce内のツールで、リアルタイムのAIによる提案やガイダンスをユーザーに提供し、生産性と意思決定を向上させます。

正解: B ([コメントを发表する](#))

Prompt Builderは、大規模言語モデル (LLM) 向けの再利用可能なプロンプトを作成 設定できるように設計されています。生成型AI応答をワークフローに統合することで、Prompt BuilderはSalesforceデータと連携し、複雑なプロセスを自動化するAIプロンプトのカスタマイズを可能にします。このツールは、カスタマーサービスや営業など、さまざまなビジネス環境において、顧客に合わせた一貫性のあるAI生成コンテンツを作成する際に特に役立ちます。

* これはApexプログラミング用のツールではありません オプションAのように)。

* また、オプションCで述べたようなリアルタイムの提案に限定されるものではありません。むしろ、企業がAIによる応答の生成方法やワークフロー内での使用方法を管理 カスタマイズできる柔軟な方法を提供します。

参考文献：

* Salesforce プロンプトビルダーの概要: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.prompt_builder.htm

質問: 84

Universal Containersは、顧客が注文状況を確認できるようにサービスエージェントを設定しました。トピック設定には以下が含まれます。

名前：注文に関するお問い合わせ

分類説明：過去90日以内に発注された注文の追跡情報や配達予定日など、注文状況を確認するためのユーザーからのリクエストを処理します。

業務範囲：あなたの役割は、認証済みユーザーが過去90日以内に注文した商品の配送状況を確認できるようサポートすることです。配送待ちの注文の場合は、追跡番号と配達予定日を提供してください。90日以上前の注文に関する問い合わせには対応しないでください。

Agentforceの推論エンジンは、このトピックを選択する際にどの情報を使用しますか？

A. トピック名と分類の説明

B. トピック名と範囲

C. 分類の説明と範囲

正解: **C** ([コメントを发表する](#))

AgentForce 推論エンジンガイドでは、エンジンが主に分類説明とスコープフィールドに基づいて、ユーザーの意図に最も合致するトピックを決定すると説明しています。ドキュメントには、分類説明はトピックの目的とコンテキストを定義し、スコープはトピックがいつどのようにトリガーされるかの操作上の境界を提供します。これら2つが連携して、実行時に LLM が適切なトピックを選択する際の指針となります。」と記載されています。オプション A には「トピック名」が含まれていますが、これは推論ではなく、主に管理上の整理に使用されます。

オプション B では、マッチングに不可欠な意図シグナルを含む分類説明が省略されています。

したがって、分類説明と範囲の両方が推論エンジンによるトピック選択に不可欠であるため、選択肢 C が正解です。

参考資料 AgentForce ドキュメント／学習ガイド）：

AgentForce 推論エンジンの概要：「トピックの選択方法」

AgentForce ビルダーガイド：「トピック選択における分類記述とスコープの役割」

AgentForce 学習ガイド：「トピックマッチングロジックの最適化」

質問: 85

Universal Containers の Agentforce サービスエージェントは、稼働開始から4週間が経過しました。Agentforce Observability のエージェント最適化機能によると、メインサポートインテントクラスタのスコアが低く、スコアの原因としてサブエージェントのマッチングが曖昧であることが示されています。セッショントレースでは、推論エンジンがほとんどのターンで一貫して誤ったサブエージェントを選択していることが確認されました。

この問題を解決するための最も現実的な解決策は何ですか？

A. 競合するサブエージェントの分類記述と範囲を精緻化し、推論エンジンが誤った経路をたどる原因となっている意味的な重複を解消します。

B. エージェント最適化からのインテントクラスタデータを使用して、最も頻繁に誤ルーティングされるインテントを特定し、それぞれに対して厳密に範囲を絞った分類説明を持つ新しいサブエージェントを追加します。

C. エージェントの最適化で特定された、誤ったルーティングの意図シナリオを網羅する追加の知識記事でエージェントのデータライブラリを拡張します。

正解: ([正解を表示します](#))

正解は A です。観測された障害は、コンテンツの欠落やエージェント数の不足ではなく、サブエージェントのマッチングの曖昧さが原因です。Agentforce では、サブエージェントの分類は、サブエージェントの名前、分類の説明、スコープ、指示、およびアクションに大きく依存します。2つのサブエージェントが意味的に重複している場合、推論エンジンは同じユーザーの意図を間違った場所にルーティングする可能性があります。競合する分類の説明を

洗練し、スコープを狭めることで、曖昧さが解消され、決定論的なルーティングが改善されます。オプションBは、重複を修正する前にサブエージェントを追加するため、アーキテクチャを悪化させる可能性があります。オプションCは、ルーティング後に質問に回答するのに役立つナレッジ記事であり、サブエージェントの選択エラーを解決するものではないため、誤りです。Salesforceのトラブルシューティングガイダンスでは、想定される発話が誤って分類された場合は、サブエージェントの名前と分類の説明を確認することを特に推奨しています。

質問: 86

Universal Containers社は、同社の外部製品推奨予測モデルからの情報をAPIを通じて利用し、動的に製品推奨を生成するデジタルショッピングアシスタントを開発している。エージェントが外部の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。」オプション A (MCP) は予測モデルとの動的な相互運用性をサポートしているため、正解です。

オプションB (ハグフェイス)は、Salesforceとの連携メカニズムではなく、モデルホスティングプラットフォームを指します。

オプションC (A2Aプロトコル)は、エージェント間の通信をサポートしますが、外部モデルの呼び出しはサポートしません。

したがって、オプションAは、Salesforceが推奨する外部予測APIの統合方法を正しく反映している。

参考資料 (AgentForceドキュメント／学習ガイド) :

AgentForceアーキテクチャガイド: 「予測モデルとMCPの統合」 AgentForceテクニカル概要: 「外部ツール用モデルコンテキストプロトコル」 AgentForce学習ガイド: 「推奨モデルとAIモデルへのアクセスにMCPを使用する」

質問: 87

サービス担当者が、旅行情報を格納するカスタムオブジェクトを確認しています。担当者は最近、気象警報を受け取ったため、この旅程に関連する顧客のフライトをキャンセルする

必要があります。サービス担当者は、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。

エージェントがこれを達成するのに役立つエージェントの機能はどれですか？

- A. 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。
- B. 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。
- C. エージェントが入力したプロンプトに基づいて、フライトキャンセル手順を作成するナレッジ記事を生成します。

正解: [\(正解を表示します\)](#)

このシナリオでは、エージェントにとって最も役立つエージェント機能は、利用可能なアクションに基づいてタスクを実行し、ナレッジ記事のデータを使用して質問に回答する機能です。エージェントは、フライトのキャンセルと再予約に関する関連ナレッジ記事を提供することでサービスエージェントを支援し、エージェントがワークフロー内で適切な手順とプロセスに直接アクセスできるようにします。

この機能は、エージェントが既に把握している情報（旅行日程を活用し、関連するナレッジ記事から実用的な洞察や次のステップを提供することで、エージェントが顧客のニーズを迅速に解決できるよう支援します。

他の選択肢は誤りです。

* ナレッジ記事を作成するためのフローを呼び出すことを指し、既存のナレッジ記事を取得するタスクとは関係ありません。

* Cは知識記事の生成に重点を置っていますが、エージェントが既存の手順に関するガイダンスを必要としているこの状況では、それは差し迫ったニーズではありません。

:

Salesforce のエージェントに関するドキュメント

Trailheadモジュール Einstein for Service」

質問: 88

Agentforce は、Agentforce 用のカスタムアクションを作成します。

どの設定で、アクションが期待どおりに動作することを保証すべきでしょうか？

- A. アクション名
- B. アクション入力
- C. 操作手順

正解: C [\(コメントを发表する\)](#)

Salesforce Agentforceを含む)でEinstein Bots用のカスタムアクションを作成する際、アクション指示は、ボットがアクションを処理および実行する方法を定義する上で非常に重要です。これらの指示は、API呼び出し、データ変換、条件付きステップなど、ボットが従うべきロジックを指示します。指示をテストして繰り返し改善することで、ボットが動的な入力、外部統合、および意思決定の処理方法を確実に理解できるようになります。

Salesforceのドキュメントでは、アクション指示がボットのワークフロー実行能力に直接影響を与えることが強調されています。例えば、指示が不適切に定義されていると、APIペイロードが誤っていたり、応答の解析に失敗したりする可能性があります。Einstein Bot開発者ガイドでは、ボットの動作をビジネス要件に合わせるためには、指示を洗練させることが不可欠であると強調されています。

対照的に：

* アクション名 (A)は静的な識別子であり、機能には影響しません。

* アクション入力 (B)は、アクションに渡されるパラメータを定義しますが、実行ロジックは規定しません。

したがって、アクション指示 (C)を繰り返し実行することで、アクションが期待どおりに実行されることが保証されます。

参照：

Salesforceヘルプ記事 Einsteinボット用のカスタムアクションを作成する

Einstein Bot開発者ガイド：「カスタムアクション構成のベストプラクティス」セクション 4.3)。

質問: 89

Universal Containersの管理者がEinstein Data Librariesを設定しています。新しいライブラリを作成した後、管理者はファイルアップロードオプションしか利用できず、Salesforceナレッジベースを使用してライブラリを設定するオプションがないことに気づきます。

この問題の最も可能性の高い原因は何ですか？

A. 現在のSalesforce組織には、ナレッジベースデータライブラリオプションをサポートするEinstein for Serviceの必要な権限がないため、ファイルアップロードオプションのみが表示されます。

B. 組織でSalesforce Knowledgeが有効になっていません。Salesforce Knowledgeが有効になっていない場合、Einstein Data Librariesでナレッジベースのデータソースオプションは利用できません。

C. 管理者はLightning Experienceを使用していません。Lightning Experienceは、Einstein Data Librariesを構成する際に、ナレッジベースオプションを含むすべてのデータソースオプションを表示するために必要です。

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

Salesforce Knowledgeが有効になっていません」が正解である理由は？

管理者がEinstein Data Librariesでファイルアップロードオプションしか表示されず、Salesforceナレッジベースを設定できない場合、最も可能性の高い理由は、組織でSalesforceナレッジが有効になっていないことです。

インシュタインデータライブラリに関する重要な考慮事項：

Salesforceナレッジ統合はオプションです

Einstein Data Librariesは、Salesforce Knowledgeが有効になっている場合にのみ、ナレッジデータを取得できます。

ナレッジ機能が有効になっていない場合、システムはデフォルトでファイルアップロードのみを利用可能なオプションとして設定します。

この問題を解決するにはどうすればよいですか？

管理者は、設定の「ナレッジ設定」でSalesforceナレッジを有効にする必要があります。

有効化すると、知識ベースデータライブラリを設定するオプションが利用可能になります。

他の選択肢を選ばない理由は？

A. 現在の Salesforce 組織には、Einstein for Service に必要な権限がありません。特定の権限がなくても、ナレッジ オプションは表示されますが、グレー表示されます。

C. 管理者はLightning Experienceを使用していません

これは誤りです。Einstein Data LibrariesはClassicとLightningの両方でアクセス可能であり、Lightningはナレッジベースの表示を制御しません。

Agentforceスペシャリストの推薦状

Salesforce AIスペシャリスト向け資料によると、データライブラリがナレッジをデータソースとして使用するには、Salesforce Knowledgeを有効にする必要があることが確認されています。

Salesforce認定資格ガイドには、ナレッジが利用できない場合、ファイルアップロードがデフォルトのオプションであると明記されています。

質問: 90

カスタムリトリ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、リトリバー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のリトリバーは、「アクティブ」とタグ付けされたドキュメント、または特定の製品ライン内のドキュメントのみを含めるように構成することができ、ノイズを低減し、LLMのグラウンディング精度を向上させることができます。このメカニズムは高精度な検索をサポートし、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。

オプションBは、フィルタが機密データの暗号化やマスキングを処理しないため誤りです。これらの機能は、データクラウドのセキュリティおよびアクセス制御によって管理されます。オプションCは、リトリバーがドキュメントを集約または要約しないため誤りです。リトリバーは、グラウンディングのためにデータを取得し、要約はLLM推論レイヤーに任せます。

したがって、正解はオプションAです。フィールドベースの条件を使用して検索結果を絞り込み、関連性と検索精度を向上させます。

参考資料 :AgentForce実装ガイド - カスタムリトリバー設定におけるターゲット検索のためのフィルタの設定」

質問: 91

ユニバーサル・コンテナズ (UC) は、顧客に関する洞察と顧客とのやり取りを改善するために、アインシュタイン・ジェネレーティブAIを導入しています。UCは、レポート作成のために監査データとフィードバックデータにアクセスできるようにする必要があります。この要件に関して考慮すべき事項は何ですか？

- A. このデータを保存するには、データクラウドのプロビジョニングが必要です。
- B. このデータを保存するには、データ構成用のカスタムオブジェクトが必要です。
- C. このデータを保存するには、Salesforce のビッグオブジェクトが必要です。

正解: ([正解を表示します](#))

顧客インサイトと顧客インタラクションの向上を目指してEinstein Generative AIを導入する際、大規模な監査データやフィードバックデータを保存・管理する上で、データクラウドは重要な検討事項となります。Salesforce Data Cloud (旧称Customer 360 Audiences)は、様々なソースからの膨大なデータセットを処理・統合するように設計されており、AIを活用したインサイトやレポート作成に必要なデータの保存に最適です。Universal Containers (UC)のような企業は、データクラウドを導入することで顧客データにリアルタイムでアクセスできるようになり、様々なシステムにわたる統合レポート作成のための中央リポジトリとして活用できます。

Einstein Generative AIによって生成された監査データとフィードバックデータは、拡張性とアクセス性に優れた環境に保存する必要があります。データクラウドはこの機能を提供し、レポート作成、分析、およびモデルのさらなる改善のためにデータに容易にアクセスできるようにします。

カスタムオブジェクトやSalesforce Big Objectsは、AIを活用したインタラクションで必要とされる規模や特定の種類のリアルタイム統合データ処理には適していません。Big Objectsはアーカイブデータに適していますが、Data Cloudはより堅牢な処理、セグメンテーション、分析機能を提供します。

Salesforce Data Cloud のドキュメント: <https://www.salesforce.com/products/data-cloud/overview/> Salesforce Einstein AI の概要:

<https://www.salesforce.com/products/einstein/overview/>

有効的な**Agentforce-Specialist**問題集はJPNTTest.com提供され、**Agentforce-Specialist**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Agentforce-Specialist**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Agentforce-Specialist試験問題集はもう更新されました。ここで**Agentforce-Specialist**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/Agentforce-Specialist-mondaishu> **379問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: 92

カスタマーサービス担当者が、旅行情報を格納するカスタムオブジェクトを確認しています。担当者は最近、気象警報を受け取ったため、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あります。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。

Agentforceのどの機能が、担当者がこれを実現するのに役立つでしょうか？

- 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: B ([コメントを发表する](#))

包括的かつ詳細な解説：

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にフライトをキャンセルし、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必要があります。Agentforce は、このようなタスクを効率化する機能を提供します。最も適切なオプションはオプション B で、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」 たとえば、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、ナレッジ記事をエージェントの応答に統合する Agentforce の機能を活用し、担当者が質問 たとえば、

「フライトをキャンセルするにはどうすればいいですか？」と質問すると、承認されたナレッジコンテンツに基づいたAIによる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。

* オプション A: 外部データを呼び出してナレッジ記事を作成するためのフローの起動は不要です。担当者は既存の記事を確認する必要があり、新しい記事を作成する必要はありません。また、このタスクに外部データが必要であるという兆候もありません。

* オプションB :これが正解です。タスクの実行 (ライトのキャンセル)とナレッジ記事の検索を組み合わせることで、担当者が行動を起こし、既存のコンテンツからガイダンスを求めるというニーズに合致しています。

* オプションC :プロンプトに基づいて新しいナレッジ記事を生成することは適切ではありません。担当者は、特に時間的制約のある気象警報のシナリオでは、新しい記事を作成するのではなく、既存の記事を使用する必要があります。

オプションBは、エージェントフォースにおける担当者のワークフローを最も効果的にサポートします。

:

Salesforce Agentforce ドキュメント: ナレッジの返信とアクション」(Salesforce ヘルプ:[https://help.](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.agentforce_knowledge_replies.htm&type=5)

[salesforce.com/s/articleView?id=sf.agentforce_knowledge_replies.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.agentforce_knowledge_replies.htm&type=5)) Trailhead: "Agentforce for Service" (<https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/agentforce-for-service>)

質問: 93

Agentforceは、カスタムコパイロットアクションをアクティブ化する前に、複数の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るようにしたいと考えています。

Agentforce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. 模型遊具

B. エージェント

C. コパイロットビルダー

正解: A ([コメントを发表する](#))

モデルプレイグラウンド (特にSalesforceのジェネレーティブAIとコパイロットのコンテキスト内)を使用すると、AIモデルの動作、ひいてはコパイロットアクションがさまざまなユーザー入力 (発話をどのように解釈し応答するかをテストおよび改善できます。これは、次のようなことができるサンドボックス環境です。

* 様々なユーザーの発話を入力します。

* 基盤となる大規模言語モデル (LLM) と副操縦士の推論エンジンが、それらの発話をどのように分類するかを確認してください。

* それらの発言によってどのような行動が引き起こされるかを観察する。

副操縦士の理解度を高め、特定のユーザー要求に対して適切なアクションが選択されるように、操作手順と例を調整します。このような反復的なテストは、実際のシナリオでアクションが期待どおりに動作することを保証するために不可欠です。

質問: 94

Salesforce組織でPrompt Builderを活用するための正しい手順は何ですか？

- A.** 使用する適切なプロンプト テンプレート タイプを選択し、Salesforce の標準プロンプトのいずれかを選択し、プロンプトを関連付けるオブジェクトを決定し、検証対象のレコードを選択し、プロンプトをアクションに関連付けます。
- B.** 使用する適切なプロンプトテンプレートタイプを選択し、プロンプトワークスペース内でプロンプトを作成し、CRM由来のグラウンディングデータを動的に挿入するリソースを選択し、使用するモデルを選択し、生成された応答をテストおよび検証します。
- C.** 生成プロンプトの対象オブジェクトを有効にし、プロンプトワークスペース内でプロンプトを作成し、レコードを選択して応答を微調整および確定し、トラストレイヤーを有効にして、プロンプトをアクションに関連付けます。

正解: ([正解を表示します](#))

Salesforce組織でPrompt Builderを使用する場合、正しい手順にはいくつかの重要なステップが含まれます。

使用事例に基づいて、適切なプロンプトテンプレートの種類を選択してください。

テンプレートを作成・カスタマイズするプロンプトワークスペース内で、プロンプトを作成します。

CRMから取得した基準データを選択してプロンプトに動的に挿入することで、AIが生成する応答が正確かつ関連性の高いデータに基づいていることを保証します。

応答生成に使用するモデルを、Salesforceの組み込みモデルまたはカスタムモデルのいずれかから選択します。

生成された応答をテストおよび検証し、正確性と有効性を確保する。

選択肢Bが正解です。これはPrompt Builderを使用するための正しい手順に従っています。

オプションAとオプションCは、プロセス全体を正しく捉えていません。

Salesforce プロンプトビルダーのドキュメント: [https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf-prompt_builder_overview.htm)

[prompt_builder_overview.htm](#)

質問: 95

Universal Containers社は、顧客サービス業務を強化するためにカスタムエージェントアクションを導入しています。開発チームは、適切な構成と機能を確保するために、カスタムエージェントアクションのコアコンポーネントを理解する必要があります。開発チームは、カスタムエージェントアクションのコアコンポーネントを特定するために、カスタムエージェントアクションの構成のどの部分を確認すべきでしょうか？

- A.** アクショントリガー
- B.** 説明書
- C.** 出力タイプ

正解: **B** ([コメントを发表する](#))

包括的かつ詳細な解説 :UCの開発チームは、Agent Builderのカスタムエージェントアクションの中核となるコンポーネントを特定する必要があります。選択肢を検討してみましょう。

* オプション A: アクション トリガー 「アクション トリガー」は Agentforce カスタム エージェント アクションの設定で使用される用語ではありません。アクションはトピックまたはプランによって呼び出され、スタンドアロン トリガーによって呼び出されるわけではないため、これは誤りです。

* オプション B: 指示指示は Agentforce のカスタム エージェント アクションの中核となるコンポーネントです。

エージェントビルダーで定義されたこれらの指示は、Atlas Reasoning Engineに対し、アクションの実行方法（入力値の処理方法、データの処理方法など）を指示します。指示を確認することで、チームはアクションの目的とロジックを理解し、正解へと導くことができます。

* オプション C: 出力タイプ出力はアクションの結果の一部ですが、出力タイプ」は Agent Builder の独立した設定要素ではありません。出力はアクションの実行 (例: Flow または Apex) によって決定され、個別の設定ではないため、これはコア機能ではなく、誤りです。オプションBが正しい理由 :Salesforceのドキュメントによると、指示はカスタムエージェントアクションの基本的な構成要素であり、AIの実行指示を提供します。

参考文献：

* Salesforce Agentforce ドキュメント: Agent Builder > カスタムアクション - 手順を重要なものとして強調表示します。

* Trailhead: Agentforce を使用してエージェントを構築する - 手順とともにアクションの設定の詳細を説明します。

* Salesforce ヘルプ: カスタム アクションの作成 - 指示の役割を確認します。

質問: 96

Universal Containers社には、ビジネス要件を完全に満たしていない標準メールプロンプトテンプレートが使用されています。Agentforceスペシャリストは、この標準プロンプトメールテンプレートの内容を活用し、ビジネス要件を完全に満たすようにカスタマイズするために、どのような手順を踏むべきでしょうか？

A. 新しいテンプレートとして保存し、必要に応じて編集してください。

B. 既存のテンプレートを複製し、必要に応じて修正します。

C. 新しいバージョンとして保存し、必要に応じて編集してください。

正解: ([正解を表示します](#))

包括的かつ詳細な解説 :Universal Containers (UC)は、標準のメールプロンプトテンプレート おそらくSalesforceが提供する既製のテンプレート)を使用していますが、これがニーズを満たしていないため、元のコンテンツを起点としてカスタマイズしたいと考えています。Agentforceのプロンプトテンプレート管理手法に基づいて、選択肢を検討してみましょう。

* オプション A: 新しいテンプレートとして保存し、必要に応じて編集します。Agentforce Studio のプロンプト ビルダーには、標準テンプレート用の明示的な 新しいテンプレートとして保存」オプションはありません。この表現は、ゼロから新しいテンプレートを作成す

ることを示唆していますが、質問では既存の標準テンプレートの内容を使用することを指定しています。

標準規格に直接「名前を付けて保存」機能がないため、この方法は不正確であり、クローン作成よりも適用性が低い。

* オプション B: 既存のテンプレートを複製し、必要に応じて変更します。Salesforce のドキュメントによると、標準プロンプト テンプレート (メールの作成や要約など) はプロンプト ビルダーで複製できます。複製すると、標準テンプレートのカスタム コピーが作成され、元のコンテンツと構造が保持されたまま変更が可能になります。エージェントフォース スペシャリストは、複製したテンプレートを編集して、指示、設定、出力形式などを調整し、UC の特定のビジネス要件を満たすことができます。これは、元のテンプレートを変更せずに標準テンプレートをカスタマイズするための推奨方法であり、正解です。

* オプション C: 新しいバージョンとして保存し、必要に応じて編集します。Prompt Builder はカスタム テンプレートのバージョン管理をサポートしており、ユーザーは既存のテンプレートの新しいバージョンを保存して変更を追跡できます。ただし、標準テンプレートは通常読み取り専用であり、直接バージョン管理することはできません。バージョン管理は、クローン後にカスタム テンプレートに適用されます。この質問は、標準テンプレートの内容から始めることを前提としているため、クローン作成がバージョン管理の前に行われます。このオプションは最初の操作ではなく、2 番目の手順であるため、誤りです。

オプションBが正しい理由 :クローン作成は、標準プロンプトテンプレートのコンテンツを再利用しつつカスタマイズを可能にするための、文書化された方法です。クローン作成後、担当者は新しいカスタムテンプレートを修正 (メールプロンプトのトーン、構造、または背景を微調整するなど) して、UCの要件に合わせることができます。これにより、元の標準テンプレートが保持され、Salesforceのベストプラクティスに準拠します。

参考文献 :

* Salesforce Agentforce ドキュメント: プロンプトビルダー > テンプレートの管理 - カスタマイズのために標準テンプレートを複製する詳細。

* Trailhead: Agentforce でプロンプト テンプレートを作成する - 標準テンプレートを複製して編集可能なコピーを作成する方法を説明します。

* Salesforce ヘルプ: 標準プロンプト テンプレートのカスタマイズ - 事前構築済みテンプレートを変更する最初のステップとしてクローン作成を推奨します。

質問: 97

Universal Containerの内部監査チームは、An Agentforceに対し、生成されるプロンプトにおいて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依頼した。

Agentforceスペシャリストは、Einstein Trust Layer内のマスク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: ([正解を表示します](#))

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。

* プラットフォームイベントログを確認する :プラットフォーム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 :これは最も適切なオプションであり、AI活動においてデータがどのように処理され、マスキングされているかを可視化します。

参照 :

SalesforceがEinstein Trust LayerでAIの信頼性を確保する方法 | Salesforce」

質問: 98

Universal Containersは、Data 360にデータを重複させることなく、外部システムに保存されている構造化データを使用して新しいAgentforceエージェントを構築する必要があります。このアプローチは、リアルタイムのデータ精度を確保し、ストレージコストを最小限に抑えるために不可欠です。

チームはこれを実現するために、どのデータ360コンセプトを使用すべきでしょうか？

- A. 外部コンテンツの意味インデックスを確立する。
- B. ゼロコピーを利用して、データを取り込まずに外部データにアクセスします。
- C. データストリームを設定して、データをData 360にインポートします。

正解: B ([コメントを発表する](#))

正解はBです。ゼロコピーデータフェデレーションは、外部データを物理的にコピーしたりData 360に取り込んだりすることなく外部データにアクセスできるように設計されているためです。これは要件に完全に合致しています。データは外部システムに残り、ストレージの重複が回避され、Salesforceは接続されたデータをData 360駆動のユースケースに引き続き使用できます。オプションAは、セマンティックインデックスがインデックス付きコンテンツに対する意味ベースの検索をサポートしますが、構造化された外部データの重複を回避するという要件をそれ自体で解決するものではないため、誤りです。オプションCは、データストリームを構成するとデータがData 360にインポートまたは取り込まれるため、ストレージコストと重複なしの要件に矛盾するため、誤りです。

Salesforceのゼロコピーに関するガイダンスでは、外部データは複製することなくData 360でアクセスおよび使用できるとされています。

質問: 99

1つ選択してください。

ユニバーサル・コンテナーズ UC)は先日、大規模な展示会に参加し、イベントバッジのスキャンを通じて数千件の新規リードを獲得しました。UCは、各リードに対してタイムリーかつパーソナライズされたフォローアップを行うことに苦慮しています。経営陣は以下のことを望んでいます。

見込み客の選定と育成を24時間365日体制で行う。

見込み客からの質問に正確に回答する。

* 見込み客との面談を自動的に予約します。

営業担当者が顧客関係の構築と契約締結に集中できるようにする。

これらの目標を達成するために、UCはどのAgentforce機能を実装すべきでしょうか？

A. SDRエージェント

B. セールスコーチ

C. 商業エージェント

正解: ([正解を表示します](#))

ユニバーサル・コンテナーズ UC)は、数千件の新規リードを自動的に選別し育成できるソリューションを必要としている。

24時間365日体制で、見込み客に正確かつ一貫した対応を提供し、有望なリードとのミーティングをスケジュールし、営業担当者が顧客関係の構築と成約に集中できるようにする。これらのニーズは、Agentforce SDR Agentのニーズと完全に一致します。

AgentForceの公式ドキュメントによると、Agentforce SDRは、営業チームが24時間体制で大規模なリードの適格性と育成を支援します。デジタルセールス開発担当者として機能し、新規リードに即座にアプローチし、適切な適格性評価の質問をし、Salesforceデータと連携して問い合わせに正確に回答し、営業チームに代わって自動的に会議をスケジュールします。」ドキュメントではさらに、SDRエージェントは「アウトリーチをパーソナライズし、フォローアップシーケンスを管理し、Webサイトやキャンペーンページから直接会議を予約する」ように設計されていると説明しています。この自動化により、人間の営業担当者は、手動でリードの適格性評価を行うのではなく、価値の高いやり取りや商談の成約に集中できるようになります。」対照的に、セールスコーチ機能は、見込み客とのやり取りではなく、社内の営業担当者を指導およびコーチングすることに重点を置いており、コマースエージェントは、リード育成ではなく、買い物客の商品発見や注文管理を支援するなど、eコマースのユースケース向けに設計されています。

参考資料 AgentForceドキュメント／学習ガイド）：

AgentForce SDR の概要 - Salesforce AgentForce ドキュメント

AgentForce for Sales - SDRエージェントの活用事例

AgentForce学習ガイド：SDRエージェントでリードを大規模に選別・育成する」

Salesforce Trailhead：AgentForce SDRについて学ぶ」

質問: 100

ユニバーサル・コンテナーズ社は、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](#))

包括的かつ詳細な解説：

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の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する必要があります。

各選択肢を詳しく見ていき、なぜB. プロンプトテンプレートのユーザー権限セットが正解なのかを分析してみましょう。

* オプション A: プロンプト実行テンプレート権限セットこのオプションは、要件に合致する「テンプレートの実行」という語句が含まれているため、一見もっともらしく思えます。しかし、Salesforce の Prompt Builder または Agentforce の公式ドキュメントには、「プロンプト実行テンプレート」という名前の特定の権限セットは存在しません。Salesforce は通常、権限セットに標準化された命名規則を使用しており、これは実際の機能に対応しない紛らわしいオプションであると思われます。

Salesforceの権限は細分化されていますが、このように非常に具体的な権限ではなく、より広範な権限セットの下に論理的にグループ化されています。

* オプション B: プロンプト テンプレート ユーザー権限セットこれが正解です。Salesforce では、Agentforce に不可欠なプロンプト ビルダー機能には、プロンプト テンプレートへのアクセスを制御するために設計された権限セットが含まれています。「プロンプト テンプレート ユーザー」権限セットは、ユーザーがプロンプト テンプレートを作成または変更する権限を持たずに、プロンプト テンプレートを実行 (または呼び出し) する権限を付与するSalesforce の公式権限セットです。これは、営業担当者はプロンプト テンプレートを実行するだけで、管理してはならないという要件に完全に合致しています。プロンプト テンプレート ユーザー権限セットには通常、「プロンプト テンプレートの実行」などの権限が含まれており、これによりユーザーは Lightning レコード ページやフローなどのインターフェイスからテンプレートをトリガーできますが、テンプレートが設計されるプロンプト ビルダー設定領域へのアクセスは制限されます。

* オプション C: プロンプト テンプレート マネージャー権限セット このオプションは不適切です。「プロンプト テンプレート マネージャー」権限セットは、プロンプト テンプレート

に対する完全な管理制御を必要とするユーザー向けに設計されています。これには、プロンプトビルダーでのテンプレートの作成、編集、削除、および実行が含まれます。Universal Containersでは、営業担当者にはテンプレートの実行のみを許可し、管理は許可しないため、この権限セットは必要以上のアクセス権限を与えてしまい、Salesforceの重要なセキュリティベストプラクティスである最小権限の原則に違反します。

Salesforceでの仕組み

これを実装するには、管理者は次の手順を実行します。

* [設定] > [権限セット] に移動します。

* 「プロンプトテンプレートユーザー」権限セットを見つけるか作成します（これは、プロンプトビルダーが有効になっている組織で利用できる標準の権限セットです）。

* この権限セットを営業担当者のプロファイルまたは個々のユーザーレコードに割り当ててください。

* 営業担当者がプロンプトテンプレートを呼び出すことができるよう、商談や取引先レコードページなどの関連ページで、プロンプトテンプレートが設定され、公開されていることを確認してください（たとえば、Einstein SummaryコンポーネントなどのLightningコンポーネントを介して）。

なぜこれが重要なのか

Universal Containersは、プロンプトテンプレートのユーザー権限セットを割り当てることで、営業担当者がAIを活用したプロンプトテンプレートを利用して生産性を向上させる（パーソナライズされたメールの作成や営業プレゼンテーションの作成など）と同時に、テンプレートの変更権限を管理するガバナンスを維持できるようにします。このような職務分担は、安全なSalesforce環境において非常に重要です。

Salesforce Agentforceスペシャリスト向け公式ドキュメントへの参照

* Salesforce ヘルプ: プロンプトビルダーの権限 Salesforceの公式ドキュメントでは、実行のみのアクセス権限を持つ「プロンプトテンプレートユーザー」や、完全な制御権限を持つ「プロンプトテンプレートマネージャー」など、プロンプトビルダーの権限セットについて説明しています。

* Trailhead: サービス用の Agentforce の構成 このモジュールでは、プロンプト関連の機能を含む Agentforce の機能を制御するために権限を割り当てる方法について説明します。

* Salesforce Ben: Agentforce の世界で Prompt Builder が不可欠な理由 (2024 年 11 月 25 日) このリソースでは、Prompt Builder が Agentforce とどのように統合されるかを説明し、Prompt Template User などの権限セットを使用してエンドユーザーの機能を有効にすることを強調しています。

質問: 101

データクラウド取得ツールの有効な利用事例とは何ですか？

- A. プロンプトを補強するために、ベクトルデータベースから関連データを返します。
- B. 外部ウェブサイトからのデータを基に、プロンプトをRAGで補強します。
- C. データクラウドに接続されたソースシステム内のデータの変更と更新。

正解: **A** ([コメントを发表する](#))

Salesforce Data CloudはAgentforceと統合され、AI駆動型アプリケーション向けにリアルタイムで統一されたデータアクセスを提供します。Data Cloudリトリバーは、Data Cloudのベクトルデータベース（意味検索と取得に最適化されたストレージシステム）から関連データを取得し、エージェントの応答やアクションを強化するための専用コンポーネントです。オプションAで説明されているように、有効なユースケースの1つは、これらのリトリバーを使用してベクトルデータベースから関連データ（顧客の購入履歴、サポートチケットなど）を取得し、プロンプトを補強することです。このプロセスは、多くの場合、検索拡張生成（RAG）の一部であり、Data Cloudに保存されている構造化された検索可能なデータに基づいて出力を行うことで、LLMがより正確でコンテキストを考慮した応答を生成できるようになります。

選択肢B：外部ウェブサイトからのデータ取得は、データクラウドリトリバーの主要機能ではありません。RAGは外部データを取り込むことができますが、データクラウドリトリバーはSalesforceのエコシステム内のデータ（ベクターデータベースや統合データレイクなど）を扱うものであり、任意の外部ウェブサイトのデータを扱うものではありません。したがって、Bは誤りです。

オプションC：データクラウドのリトリバーは、データ取得専用の読み取り専用メカニズムであり、ソースシステムの変更や更新には対応していません。ソースシステムの更新は、リトリバーではなく、他のSalesforceツール（フローやApexなど）によって処理されます。

選択肢Aが正解です。なぜなら、これはデータクラウドリトリバーの本来の目的、つまりSalesforceデータクラウド内の関連性の高いベクトル化されたデータでプロンプトを強化するという目的に合致しているからです。

Salesforce Data Cloud ドキュメント: Data Cloud for Agentforce」 Salesforce ヘルプ:

[https://help.salesforce.](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_cloud_agentforce.htm&type=5)

[com/s/articleView?id=sf.data_cloud_agentforce.htm&type=5\)](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.data_cloud_agentforce.htm&type=5)

Trailhead: データクラウドの基礎」モジュール

(<https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/data-cloud-basics>)

有効的な**Agentforce-Specialist**問題集はJPNTTest.com提供され、**Agentforce-Specialist**試験に合格することに役に立ちます！JPNTTest.comは今最新**Agentforce-Specialist**試験問題集を提供します。JPNTTest.com Agentforce-Specialist試験問題集はもう更新されました。ここで**Agentforce-Specialist**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/Agentforce-Specialist-mondaishu> **379問、30%ディスカウント**、特別な割引コード: **JPNshiken**」