Salesforce.Service-Con-201.v2026-11-17.q112

試験コード：	Service-Con-201
試験名称：	Salesforce Certified Service Cloud Consultant
認証ベンダー：	Salesforce
無料問題の数：	112
バージョン：	v2026-11-17
ページの閲覧量：	106
問題集の閲覧量：	1191

https://www.jpnshiken.com/shiken/Salesforce.Service-Con-201.v2026-11-17.q112.html

質問: **1**
Universal Supportは、従来のチケットシステムを置き換えるため、Service Cloudを導入しています。サポートチームは地理的に分散しており、技術的な専門知識レベルが異なるカスタマーサポート担当者で構成されています。彼らはケース管理、ナレッジベース、オムニチャネルルーティングを導入しています。サポートマネージャーは、導入が円滑に進み、ユーザーが新しいシステムを迅速かつ効率的に導入できるよう努めます。
サポートマネージャーは、これらの要件をどのように満たすことができるでしょうか？
A. インストラクター主導のトレーニングセッションを計画し、役割に基づいたシナリオを含め、パイロットグループから始めて段階的に展開します。
B. 短いビデオチュートリアルを使用して全社的な展開を開始し、サポート担当者がシステムを独自に探索できるようにします。
C. 発売の2週間前にすべてのサポート担当者にサンドボックスへのアクセスを提供し、正式なトレーニングなしでピアツーピアの学習を奨励します。
正解: **A** (コメントを発表する)
Salesforceの実装ベストプラクティスによると、複雑なService Cloudの展開（ケース、ナレッジ、オムニチャネルを含む）における最適なアプローチは次のとおりです。
実際のシナリオに焦点を当てた、役割に基づいた実践的なトレーニングを実施する。
段階的な導入戦略を採用し、まずはパイロットグループから始めてフィードバックを収集し、本格展開前にプロセスを改善する。
これにより、混乱を最小限に抑え、信頼感を高め、さまざまなスキルレベルのユーザーによる導入を支援します。
オプションBとCは、構造、研修内容の充実度、および変革管理の整合性に欠けている。
参照されているSalesforce資料：
サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - 実装戦略ドメイン。
Salesforceヘルプ：「ユーザー有効化と段階的展開の計画」
Salesforceプロジェクトデリバリーフレームワーク - 導入とトレーニングのベストプラクティス。

質問: **2**

ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、顧客との間でサービスレベル契約（SLA）を締結しており、担当者が問い合わせを受けてから2時間以内に対応することを義務付けている。
どのベストプラクティスがUCのSLA達成に役立つでしょうか？
A. 自動応答ルール
B. エスカレーションルール
C. 権利とマイルストーン
正解: **(**正解を表示します**)**
エージェントがケース作成後2時間以内に責任を持って対応することを義務付けるサービスレベル契約（SLA）を遵守するために、Universal Containersはエンタイトルメントとマイルストーンを導入する必要があります。
権利とは、顧客と合意した具体的なサポート条件を指します。顧客がどのような種類のサポートを、どのような条件で受けられるかを定義するものです。
マイルストーンとは、権利付与プロセスにおける時間依存型のステップであり、提供されるべきサービスレベルを表すものです。
例えば、担当者が2時間以内に案件に対応することを確実にするためのマイルストーンを設定することができます。
UCは、権限と関連するマイルストーンを設定することで、以下のことが可能になります。
SLA遵守状況の監視：定義された応答時間を満たしているかどうかを自動的に追跡します。
アクションの自動化：マイルストーンが侵害される恐れがある場合に、アラートを発したり、ケースをエスカレーションしたりします。
パフォーマンスレポート：SLA遵守状況を分析し、改善すべき領域を特定するためのレポートを作成します。
この仕組みにより、UCは顧客からの問い合わせに迅速に対応することで、SLA（サービスレベル契約）の約束を確実に履行することができます。
参考文献：
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.entitlements_overview.htm&type=5
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.entitlements_milestones.htm&type=5

質問: **3**
ユニバーサル・コンテナーズのサポート管理チームは、顧客からのサポート依頼の電話対応における待ち時間が、ここ数ヶ月で増加していることに気づいている。
顧客の待ち時間を短縮するために、コンサルタントはどのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. 分析スナップショットを設定して、重要なケース情報を取得し、過去の傾向レポートを作成します。
B. ピーク時間を把握し、適切な対策を講じるために、データを分析するレポートを作成します。
C. 優先度の高いケースを解決のために直接スーパーバイザーにルーティングするためのケースエスカレーションルールを作成します。

正解: **(**正解を表示します**)**
顧客の待ち時間を短縮するには、通話量を分析し、ピーク時間帯を特定するレポートを作成することをお勧めします。ピーク時間帯を把握することで、戦略的な人員配置とリソース配分が可能になり、増加する通話量に対応できる十分な数のオペレーターを確保できるため、顧客の待ち時間を短縮できます。

質問: **4**
Cloud Kicksは最近、サポートプロセス内でエンタイトルメントの使用を開始しました。サービス担当者は、類似した名前のエンタイトルメントを選択してしまうことがあり、それらのエンタイトルメントはケースに割り当てられたアカウントに誤って関連付けられています。
コンサルタントは、要件を満たし、サービスエージェントを支援するために、どのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. 検索フィルターを有効にする。
B. クイックアクションを設定します。
C. OWD共有をプライベートに設定します。
正解: **A (**コメントを発表する**)**
ルックアップフィルターを使用すると、サービスエージェントが選択できる権限を、ケースに関連付けられたアカウントなどの特定の基準に基づいて制限できます。ルックアップフィルターを有効にすることで、Cloud Kicksはエージェントに適切な権限のみが表示されるようにし、誤った権限を選択するリスクを軽減し、サポートプロセスの効率性を向上させます。

質問: **5**
コンタクトセンターのサポートにかかる費用は着実に増加している。ユニバーサルコンテナーズはコスト削減策を講じたいと考えている。
コンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？
A. セルフサービス型のナレッジベースを設定します。
B. サービスチャネルのスキルベースルーティングを設定します。
C. ケースメール用の自動応答テンプレートを作成します。
正解: **(**正解を表示します**)**
コンタクトセンターのサポートコストを削減するには、セルフサービス型のナレッジベースを導入することをお勧めします。これにより、顧客はサポート担当者に直接問い合わせることなく、質問に対する回答を見つけることができます。結果として、サポートに関する問い合わせ件数とそれに伴うコストを削減できるだけでなく、迅速な自己解決によって顧客満足度も向上します。

質問: **6**

Cloud Kicks（CK）のサービス担当副社長は、Service Cloudのユーザーがエンタープライズデータウェアハウス（EDW）に保存されている作業指示データにアクセスし、それを使用してレポートを作成できるようにしたいと考えています。
コンサルタントは、最小限の労力でこのプロセスを効率化するために、どのようなアプローチを推奨すべきでしょうか？
A. カスタムオブジェクトを作成し、データローダーを使用して作業指示データをSalesforceにインポートします。
B. Salesforce Connectと外部オブジェクトを使用して、Salesforceで作業指示データを表現します。
C. 15分ごとに実行されるバッチ統合プロセスを実装し、作業指示データをSalesforceに同期します。
正解: **B** (コメントを発表する)
Salesforce Connectは外部システムとのシームレスな統合を可能にし、データの重複を必要とせずにSalesforce外に保存されているデータにリアルタイムでアクセスできます。外部オブジェクトを利用することで、エンタープライズデータウェアハウス（EDW）のデータをSalesforce内で表現でき、ユーザーは作業指示データに直接アクセスしてレポートを作成できます。
このアプローチにはいくつかの利点があります。
リアルタイムデータアクセス：ユーザーは、スケジュールされたインポートを待つことなく、最新のデータを閲覧できます。
ストレージコストの削減：データはSalesforce内に保存されないため、ストレージの使用量とそれに伴うコストが最小限に抑えられます。
メンテナンスの簡素化：複雑なデータ同期プロセスが不要になります。
Data Loader を介してデータをインポートしたり、バッチ統合プロセスを実装したりする場合と比較して、Salesforce Connect は外部データソースにアクセスするための、より合理化された効率的なソリューションを提供します。
参考文献：
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=platform.salesforce_connect.htm&language=en_US&type=5
https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.object_reference.meta/object_reference/sforce_api_objects_external_objects.htm

質問: **7**
Cloud Kicks（CK）は、Lightning Dialerとワンクリック通話機能を使用して顧客に電話をかけています。CKは最近、コミュニケーション設定をメールのみ、またはテキストメッセージのみに設定している顧客から苦情を受けています。
コンサルタントが要件を満たすために用いるべき最も効率的な解決策は何ですか？
A. ページレイアウトから電話番号を削除します。
B. 動的フォームを使用して電話番号を非表示にします。

C. 「連絡拒否」フィールドの値を「True」に設定します。
正解: **C** (コメントを発表する)
メールやテキストメッセージでの連絡を希望しているにもかかわらず、電話がかかってくるという顧客からの苦情に対処するには、連絡先レコードの「電話拒否」フィールドの値を「True」に設定するのが最も効率的な解決策です。これにより、Lightning Dialerは顧客の連絡設定を尊重し、電話拒否を選択した顧客への電話を防止することで、顧客満足度と連絡設定の遵守率を高めることができます。

質問: **8**
ユニバーサルサポートは、従来のチケットシステムを置き換えるためにService Cloudを導入しています。サポートチームは地理的に分散しており、技術的な専門知識レベルが異なる顧客サポート担当者で構成されています。
彼らはケース管理、ナレッジ管理、オムニチャネルルーティングを導入しています。サポートマネージャーは、導入が円滑に進み、ユーザーが新しいシステムを迅速かつ効率的に導入できるよう支援することを目的としています。
サポートマネージャーは、これらの要件をどのように満たすことができるでしょうか？
A. インストラクター主導のトレーニングセッションを計画し、役割に基づいたシナリオを含め、パイロットグループから始めて段階的に展開します。
B. 短いビデオチュートリアルを使用して全社的な展開を開始し、サポート担当者がシステムを独自に探索できるようにします。
C. 発売の2週間前にすべてのサポート担当者にサンドボックスへのアクセスを提供し、正式なトレーニングなしでピアツーピアの学習を奨励します。
正解: **A** (コメントを発表する)
Salesforceの実装ベストプラクティスによると、複雑なService Cloudの展開（ケース、ナレッジ、オムニチャネルを含む）における最適なアプローチは次のとおりです。
* 実際のシナリオに焦点を当てた、役割に基づいた実践的なトレーニングを実施する。
* 段階的な導入戦略を採用し、まずパイロットグループから始めてフィードバックを収集し、本格展開前にプロセスを改善する。
これにより、混乱を最小限に抑え、信頼感を高め、さまざまなスキルレベルのユーザーによる導入を支援します。
オプションBとCは、構造、研修内容の充実度、および変革管理の整合性に欠けている。
参照されているSalesforce資料：
* サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - 実装戦略ドメイン。
* Salesforceヘルプ：「ユーザー有効化と段階的展開の計画」
* Salesforceプロジェクトデリバリーフレームワーク - 導入とトレーニングのベストプラクティス。

質問: **9**

Cloud Kicksのサポートチームは、顧客からのよくあるフィードバックや懸念事項に対応するため、メッセージングツールを導入したいと考えています。また、サポートチームの支援体制を拡充することも検討しています。
コンサルタントは、その要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. Slack Connect
B. サービスGPT
C. アインシュタインボット
正解: **C** (コメントを発表する)
顧客からの一般的なフィードバックや懸念事項に対応しつつ、サポート機能を拡張するために、Einstein Botsの活用をお勧めします。Einstein BotsはSalesforce Service Cloudの一部であり、定型的な顧客からの問い合わせを処理するようにプログラムできるため、エージェントはより複雑な問題に集中できます。これらのボットは様々なメッセージングプラットフォームに統合できるため、顧客サービスと顧客満足度を向上させるための拡張性と効率性に優れた方法を提供します。

質問: **10**
Cloud Kicks（CK）は、サービスセンターでLightning ExperienceとLightning Knowledgeを使用しています。CKは、サービス担当者がケースをクローズする際に、簡単に新しい記事を作成できる方法を求めています。新しい記事には、他のユーザーにとって役立つよう、ケースに関する適切な詳細情報を含める必要があります。
A. トリガーを使用して、新しい記事を自動的に作成します。
B. 新しい記事を作成するためのグローバルに共有されるマクロを開発する。
C. ケースフィールドを新しい記事にマッピングするクイックアクションを作成します。
正解: (正解を表示します)
Lightning Experience のクイックアクションを使用すると、管理者はケースデータを新しいナレッジ記事にマッピングするガイド付きフローや事前入力済みのフォームを設定できます。これは、サービス担当者がケースクローズ時に役立つコンテンツを効率的に公開できるようにするための標準的かつ推奨される方法です。
オプションA（トリガー）はカスタム開発が必要となるため、この標準的な使用例では不要です。
オプションB（マクロ）はコンソール操作を自動化しますが、マッピングされたケースデータを含むナレッジ記事を作成することはできません。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - ナレッジマネジメント領域。
Salesforce ヘルプ: 「クイック アクションを使用してケースからナレッジ記事を作成する」。Salesforce Spring '24 リリース ノート - Lightning ナレッジ作成機能の強化。

質問: **11**

Cloud Kicksは、既存のサポートチャネルにWhatsAppチャネルを追加したいと考えています。
サービスクラウドコンサルタントは何を考慮すべきでしょうか？
A. WhatsAppのグループチャットはサポートされていません。
B. 絵文字、アンケート、クイックテキストはサポートされていません。
C. キューベースのルーティングはサポートされていません。
正解: **(**正解を表示します**)**
Salesforceのデジタルエンゲージメント機能を搭載したWhatsAppメッセージングチャネルは、顧客とエージェント間の1対1のセッションベースのコミュニケーションをサポートします。ただし、グループWhatsAppチャットはサポートされておらず、各やり取りは単一の顧客会話スレッド内で行われる必要があります。
この制限により、デジタルチャネル全体における法令遵守、プライバシー保護、および追跡精度が確保されます。
絵文字、クイックテキスト、キューベースのルーティングなどのその他の機能は、オムニチャネル構成を通じて完全にサポートされています。
参照されているSalesforce資料：
Salesforce Service Cloud コンサルタント試験ガイド - インタラクションチャネル領域。
Salesforceヘルプ：「SalesforceでWhatsAppメッセージングを設定する」
Salesforce Spring '24 リリースノート - デジタルエンゲージメント機能強化（WhatsApp サポート）。

質問: **12**
Cloud Kicksの顧客は、独自のECサイトを利用してカスタムシューズを注文する。シューズの製造中、顧客は注文状況を頻繁に確認したいと考えている。
コンサルタントは、ECサイトで自動セルフサービスを提供するために、どの方法を推奨すべきでしょうか？
A. ビジュアルリモートアシスタントを設定します。
B. アインシュタインボットを作成する。
C. 画面フローを作成します。
正解: **B (**コメントを発表する**)**
ECサイトで顧客が注文状況を確認できる自動セルフサービスを提供するには、Einstein Botの作成をお勧めします。Einstein Botはウェブサイトに統合でき、注文状況の更新など、顧客からの一般的な問い合わせに対してリアルタイムで自動応答するように設定できます。これにより、人間の介入なしに情報に即座にアクセスできるようになり、顧客体験が向上します。

質問: **13**
Universal Containers (UC) は、ナレッジセンタードサポート (KCS) を導入しました。特定の記事タイプとカテゴリについては承認が必要です。「記事を公開」ボタンと「承認のために

送信」ボタンは、ページレイアウト上に表示されています。エージェントが特定の記事タイプの承認申請を忘れてしまうケースが見られます。UC は承認プロセスを自動化したいと考えています。
コンサルタントは、その要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. レコードトリガーフローを使用して、記事の承認が必要なタイミングを判断します。
B. レコードトリガーフローを使用して、すべての記事を承認のために提出します。
C. スケジュールされたアクションを使用して、記事の承認が必要なタイミングを決定します。
正解: **(**正解を表示します**)**
包括的かつ詳細
Salesforce Knowledge で記事の承認申請を自動化するには、特に特定の記事タイプやカテゴリで承認が必要な場合、レコードトリガー型フローを利用できます。このフローは、記事の作成時または更新時に自動的に承認申請を行うように設定できるため、エージェントが手動で記事を申請する必要なく、承認プロセスが開始されます。
Salesforceヘルプより：
承認プロセスを作成し、レコード保存後にトリガーされるフローを使用して、レコードを承認プロセスに自動的に送信します。」
-フローを使用してレコードを承認プロセスに自動送信する
このソリューションを導入することで、UCは承認が必要な論文が適切な承認プロセスを通じて一貫して提出されることを保証し、KCSの慣行に沿い、担当者が承認手続きを開始するのを忘れるリスクを軽減することができます。

質問: **14**
Cloud Kicksは、エージェントがサービスレベル契約（SLA）の範囲内で業務を遂行できるよう、顧客に対して異なるレベルのサポートを提供することを計画している。
コンサルタントはどの機能を考慮すべきでしょうか？
A. 権利
B. ケースマネジメント
C. サービス契約
正解: **(**正解を表示します**)**
さまざまなレベルのサポートを提供し、サービスレベル契約（SLA）の遵守を確実にするために、エンタイトルメントの活用をお勧めします。エンタイトルメントは、顧客が特定のサポートサービスおよびSLAを受ける権利を定義するものであり、Cloud Kicksが異なるサポートレベルを効果的に管理・適用し、エージェントが各顧客に適切なレベルのサービスを提供できるようにします。

質問: **15**
Universal Containersは、新規案件が2営業時間以上放置された場合に、サポートマネージャーに通知したいと考えています。

コンサルタントはどの手法を採用すべきか？
A. 事件割り当てルールを確立する。
B. スケジュールされたパスを持つフローを作成します。
C. ケースエスカレーションルールを設定します。
正解: **C (**コメントを発表する**)**
ケースエスカレーションルールを設定することで、2営業時間など、指定された期間内に対応されていないケースをエスカレーションできます。これにより、ケースが設定されたしきい値を超えて対応されていない場合にサポートマネージャーに通知され、タイムリーな対応とケース管理の改善が可能になります。

質問: **16**
成長著しいある小売企業は、コストが高く、拡張性に乏しく、新たなデジタルチャネルへの対応も不十分な、従来のオンプレミス型コンタクトセンターの近代化を目指している。同社は、間接費の削減、季節的な需要増への容易な対応、そしてサービス担当者へのリアルタイムの顧客情報提供を実現したいと考えている。
Service Cloudコンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？
A. カスタムのExperience Cloudソリューションを構築し、APIを使用して外部の電話プロバイダーと統合します。
B. Salesforce Contact CenterをAmazon Connectと連携させて導入し、クラウド上で音声、チャット、ケース管理をリアルタイムのインサイトとともに統合します。
C. オムニチャネル、ライブエージェント、サードパーティのCTIを使用して既存システムを拡張し、時間の経過とともに新しいデジタルチャネルを追加します。
正解: **(**正解を表示します**)**
Amazon Connectを基盤とするSalesforce Contact Centerは、Salesforceが推奨する、従来のオンプレミス型コンタクトセンターを最新化するためのソリューションです。以下の機能を提供します。
Service Cloud内で直接、クラウドベースの音声およびデジタルチャネルを統合します。
季節的な需要の急増に対応できる拡張性。
Service Cloud Voice、Data Cloud、およびEinstein Conversation Insightsとの統合により、リアルタイムのインサイトが得られます。
オプションAは、大幅なカスタム開発が必要であり、音声データに関する統合的な分析機能が欠けている。
オプションCは旧式システムへの依存を長引かせるため、近代化の目標と矛盾する。
参照されているSalesforce資料：
Salesforce Service Cloudコンサルタント試験ガイド - Service Cloudソリューション設計ドメイン。
Salesforce Spring '24 リリースノート - Service Cloud Voice および Salesforce Contact Center の機能強化。

Salesforceヘルプ：Amazon Connectを使用してSalesforce Contact Centerをデプロイする」

有効的な**Service-Con-201**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Con-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Con-201**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Con-201試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Con-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、https://www.jpntest.com/shiken/Service-Con-201-mondaishu　**290**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **17**
Universal Containersは、B2C（企業対消費者）顧客サポートするためにケース管理を導入しました。カスタムフィールドの1つには、顧客の個人識別情報（PII）データが含まれています。ケースが送信されると、アカウントマネージャーは読み取り専用アクセス権限を持ち、顧客のPIIデータを閲覧する必要があります。サポートエンジニアは読み取りおよび書き込みアクセス権限が必要ですが、顧客のPIIデータにはアクセスできません。
コンサルタントは、要件を満たすためにどのソリューションを推奨すべきでしょうか？
A. ケースオブジェクトとフィールドレベルのセキュリティに対して「すべて表示」を設定します。
B. ケースチームを読み取り/書き込みおよびフィールドレベルのセキュリティで構成します。
C. Case オブジェクトの OWD を設定し、Salesforce Shield を実装します。
正解: **(**正解を表示します**)**
アカウントマネージャーとサポートエンジニアのさまざまなアクセスレベルの要件を満たすには、ケースチームに適切な役割を設定し、個人識別情報（PII）データフィールドにフィールドレベルのセキュリティを適用することが推奨されます。このアプローチにより、ケース情報とPIIデータへのアクセスをきめ細かく制御でき、各役割に必要な権限を付与しつつ、データのプライバシーとセキュリティを維持できます。

質問: **18**
ユニバーサル・コンテナーズ社は、顧客情報の入力とケース管理にService Cloudを使用していますが、注文処理、在庫管理、請求書発行、財務データは他のシステムに保存されています。
コンサルタントは統合に関してどのソリューションを推奨すべきでしょうか？
A. 統合された外部オブジェクトを使用してApexを利用します。
B. AppExchange統合パッケージを利用する。
C. MuleSoftを使用してシステムを統合します。
正解: **(**正解を表示します**)**

MuleSoftは統合プラットフォームとして、Salesforce Service Cloudと受注処理、在庫管理、請求書発行、財務データシステムなどの他のシステムを連携させるための堅牢なソリューションを提供します。MuleSoftのAnypoint Platformは、シームレスなAPI主導の接続を実現し、Salesforceと外部システム間のデータフローの安全性、効率性、拡張性を確保します。このアプローチにより、複雑な統合シナリオに対応し、異なるシステム間でのリアルタイムのデータ交換とプロセス自動化を促進します。

質問: **19**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）のカスタマーサポート部門は、コールセンターにナレッジ中心型サポート（KCS）を導入しました。しかし、コールセンターの管理者は、サポート担当者がもっと頻繁に新しいナレッジ記事を投稿すべきだと考えています。
UCはこの状況に対処するために何をするべきでしょうか？
A. 承認された新規記事の数に基づいて、サポート担当者を評価し、報酬を与えます。
B. 承認のために提出された新規記事の数に基づいて、サポート担当者を評価し、報酬を与えます。
C. 新しい提案記事を提出する際に、サポート担当者がケースのチェックボックスにチェックを入れることを必須とする。
正解: **(**正解を表示します**)**
ナレッジ中心型サポート（KCS）モデルでは、成功は知識の貢献と継続的な改善によってもたらされます。Salesforceは、公開された記事だけでなく、作成または投稿された記事の数を測定し、インセンティブを与えることを推奨しています。なぜなら、公開はレビュー担当者やワークフローのタイミングに左右されるからです。
オプションAは承認結果に焦点を当てているため、営業担当者のモチベーションを低下させる可能性がある。
選択肢Cは、目に見える知識貢献を生み出さずに、事務作業を増やすだけである。
参照されているSalesforce資料：
* サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - ナレッジマネジメント領域。
* Salesforceヘルプ：「Service CloudでKCSの指標とインセンティブを実装する」
* Salesforce Trailhead：「KCSプラクティスを活用して知識貢献を促進する」

質問: **20**
Service Cloudコンサルタントが、Agentforceサービスエージェント向けに「注文に関する問い合わせ」トピックを設定しています。ビジネス要件として、荷物の紛失が報告された場合、AIエージェントは直ちにサービス担当者へ連絡を取る必要があります。
コンサルタントはどのようにしてこれを実現すべきでしょうか？
A. AIエージェントに、紛失した荷物に関する発言があった場合はエスカレーションをトリガーするという指示を追加します。
B. すべてのエスカレーションを処理するために、標準の従業員エージェントエスカレーショントピックを使用します。

C. スキルベースルーティングを使用して、会話を適切なサービス担当者に転送します。
正解: **(**正解を表示します**)**
Agentforce for Serviceでは、コンサルタントはトピック内でカスタム指示を定義することで、AIエージェントの動作を動的に制御できます。「注文に関する問い合わせ」トピックに明確な指示（例えば、「顧客が荷物の紛失または未着について言及した場合、すぐに担当者に引き継ぐ」）を追加することで、AIエージェントは自動的にエスカレーションアクションを実行したり、サービス担当者に引き継いだりすることができます。
このアプローチは、外部のルーティングロジックではなく、トピック固有の自然言語理解を活用します。
選択肢Bは誤りです。従業員エージェントのエスカレーションに関するトピックは、社内従業員のサポートに関するものであり、顧客対応のAIとのやり取りに関するものではありません。
オプションC（スキルベースルーティング）は、エスカレーション後の割り当てを制御しますが、エスカレーションイベント自体はトリガーしません。
参照されているSalesforce資料：
Salesforce Spring '24 リリースノート - Agentforce for Service: エスカレーションと指示機能の強化。
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - インタラクションチャネルドメイン。
Salesforceヘルプ：「Agentforceサービスエージェントのトピック指示とエスカレーショントリガーの設定」

質問: **21**
サービスクラウドコンサルタントが、小売企業向けサービスクラウド導入プロジェクトを監督しています。導入内容には、新しいケース割り当てプロセス、カスタマイズされたサービスコンソールレイアウト、およびナレッジベースが含まれます。
コンサルタントは、導入が円滑に進み、ユーザーが本番稼働に向けて準備万端であることを確認したいと考えている。
コンサルタントは、効果的な導入・研修戦略を策定するために、まず何をすべきでしょうか？
A. 技術的な設定が行われている間に新機能に関する情報セッションを開催し、展開後のユーザーサポートを計画して、トレーニングのニーズが発生した際に対応します。
B. 展開のマイルストーンを定義し、テストとトレーニングに適したサンドボックス環境を設定し、シナリオベースのユーザー向けトレーニングセッションを計画します。
C. ユーザー向けのドキュメントとクイックリファレンスガイドを早期に準備し、サービスコンソールのレイアウトが確定したら機能を展開します。
正解: **(**正解を表示します**)**
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - 実装戦略ドメインでは、導入のマイルストーンを定義すること、テストとユーザー研修のためにサンドボックス環境を活用すること、準備を確実にするためにシナリオベースのトレーニングを実施することを推奨しています。

この積極的なアプローチにより、本番稼働前にユーザーが現実的なワークフローでトレーニングを受け、混乱が軽減され、UAT（ユーザー受け入れテスト）を通じて導入準備状況が検証されます。
オプションAは、システム稼働開始後まで体系的なトレーニングを延期するため、導入率が低下するリスクがある。
オプションCは文書作成のみに焦点を当てており、マイルストーン、テスト、インタラクティブなトレーニングは対象としていません。
参照されているSalesforce資料：
* サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - 実装戦略ドメイン。
* Salesforce ヘルプ: 「Service Cloud の導入とユーザー トレーニングを計画する」。
* Salesforceプロジェクトデリバリーフレームワーク - テストと有効化のベストプラクティス。

質問: **22**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、すべてのメールトラフィックをファイアウォール内に留めることを義務付けるポリシーを設けています。UCは1日に最大2,000件の問い合わせを受け付けており、その中には顧客からの大容量のメール添付ファイルが含まれているものもあります。
このシナリオでSalesforceを導入する場合、コンサルタントはどのソリューションを推奨すべきでしょうか？
A. メールからケース作成へ
B. deg - 需要メールからケースへ
C. メールリレー
正解: **A (**コメントを発表する**)**
すべてのメールトラフィックをファイアウォール内に留め、添付ファイル付きの大量のケースを処理するUniversal Containers社にとって、Email-to-Caseは推奨されるソリューションです。Email-to-Caseを使用すると、メールデータを社内ファイアウォール内に安全に保ちながら、Salesforce内でメールをケースに変換できるため、顧客ケースの処理におけるセキュリティと効率性の両方のニーズに対応できます。
Email-to-Caseは、大量のメール処理を安全に行うためのSalesforce標準機能です。TLS暗号化による安全な送信を可能にし、複数の添付ファイルを含む大量のメール（1日あたり2,000件以上など）を効率的に処理できます。
Salesforce Email-to-Caseは、セキュアなメールポリシーへの準拠に必要な拡張性、暗号化、および添付ファイル処理機能を提供します。また、添付ファイルのサイズ制限やフィルタリングの設定も可能です。
カスタムメールサービスは柔軟性を提供するかもしれませんが、維持管理と導入にコストがかかります。また、Einstein Activity Captureはメールとカレンダーのデータを同期することを目的としており、ケースの作成や顧客メール添付ファイルの安全な取り込みを目的としたものではありません。

質問: **23**
Lightning Experienceへの移行後、ユーザーから、ケースをクローズする際にナレッジ記事を作成できないという苦情が寄せられています。
コンサルタントはこの問題をどのように解決すべきでしょうか？
A. 記事を作成する唯一の方法はナレッジコンポーネントから行うことをユーザーに知らせてください。
B. ナレッジ記事に対する読み取り/書き込み/作成権限を有効にする。
C. ユーザーのプロファイルに 'Salesforceナレッジの管理」権限を追加します。
正解: **(**正解を表示します**)**
Lightning Experienceへの移行後、ケースをクローズする際にユーザーがナレッジ記事を作成できないという問題を解決するには、ユーザーのプロファイルに 'Salesforceナレッジの管理」権限を追加する必要があります。この権限により、ユーザーはナレッジ記事の作成、編集、公開が可能になり、ケースレコードから直接ナレッジベースに貢献できるため、サポートプロセスが強化されます。

質問: **24**
Cloud Kicks (CK)の最近の事例分析によると、パスワードのリセットや注文に関する問い合わせなど、単純なケースが大部分を占めていることが明らかになった。CKは、ウェブ、SMS、Facebook Messenger、WhatsAppを通じて顧客セルフサービスを提供したいと考えている。
コンサルタントは、新たな症例への対応としてどのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. ケーススウォーミングを実装します。
B. アインシュタインボットを実装する。
C. スキルベースルーティングを実装します。
正解: **(**正解を表示します**)**
パスワードのリセットや注文に関する問い合わせなど、複数のチャネルにわたる大量の単純な案件を処理するには、Einstein Botsの導入をお勧めします。Botsはこれらの一般的な問い合わせへの対応を自動化し、顧客にセルフサービスオプションを提供することで、人間のオペレーターの業務負担を軽減します。

質問: **25**
Ursa Major Solarは、優先度の高い案件についてはサービスレベル契約 (SLA)に基づいたサポートを提供しています。優先度の低い案件については、対応時間が異なります。サービスセンターはオムニチャネルを使用して作業項目を管理していますが、最近発生した優先度の高い案件の多くは、サービス期限を超過しています。
コンサルタントは、要件を満たすためにどの設定を構成すべきでしょうか？
A. スキルベースルーティング
B. 容量モデル

C. 二次ルーティング優先度
正解: **(**正解を表示します**)**
優先度の高い案件がサービス期限を超過する問題に対処するため、オムニチャネルでセカンダリルーティング優先度を設定することをお勧めします。この設定により、優先度の高い作業項目に優先順位を付けることができ、SLA（サービスレベル契約）の約束に沿って、エージェントが迅速にルーティングおよび対応できるようになります。

質問: **26**
コンサルタントに依頼され、Cloud Kicks（CK）は、顧客からの要望に応じて5年分の症例データをどのように管理すれば良いかについて助言を行うことになった。
CKユーザーが外部オブジェクトからケース情報をアーカイブおよびアクセスするのに役立つ機能はどれですか？
A. Salesforce Big Object
B. Salesforce Connect
C. Salesforce ケース履歴オブジェクト
正解: **(**正解を表示します**)**
Salesforce Big Objectsは、大量のデータを処理するために特別に設計されており、5年分のケースデータなどの長期履歴記録のアーカイブに最適です。Salesforce内にネイティブにデータを保存するため、標準オブジェクトのストレージ制限への影響を最小限に抑えます。
ビッグオブジェクトはカスタム定義をサポートしており、効率的なデータ取得のために非同期SOQLを使用してクエリを実行できます。
これは、データへのアクセス頻度は低いものの、監査や顧客サービスに関する問い合わせのためにデータへのアクセス権限を保持しておく必要があるシナリオに最適です。外部データを表示するSalesforce Connectとは異なり、Big ObjectsはデータをSalesforce内に保持するため、コンプライアンスと可用性のニーズを満たす上で非常に重要です。
参照: https://developer.salesforce.com/docs/atlas.en-us.bigobjects.meta/bigobjects/big_object.htmhttps://resources.docs.salesforce.com/latest/latest/en-us/sfdc/pdf/big_objects_guide.pdf

質問: **27**
ユニバーサル・コンテナーズ社は、新たなサービス担当者の育成に取り組んでいる。研修内容には、顧客からのメッセージ対応も含まれている。
しかし、コンタクトセンターの管理者は、サービス担当者の対応が専門的かつ正確であることを確認するため、また必要に応じて管理者がサポートできるように、メッセージングセッションを監視することが重要です。
このニーズに対応するために、コンサルタントはLightning Consoleのどの機能を構成すべきでしょうか？
A. チャット管理者タブとささやきメッセージ

B. インシデント管理タブとウィスパーメッセージ
C. オムニチャネルスーパーバイザーとウィスパーメッセージ
正解: **C** (コメントを発表する)
コンタクトセンターの管理者がメッセージングセッションを監視し、サービスエージェントにガイダンスを提供できるようにするためには、オムニチャネルスーパーバイザー機能とウィスパーメッセージ機能を組み合わせることをお勧めします。この設定により、管理者はエージェントと顧客のやり取りをリアルタイムで監視し、メッセージングセッション中にエージェントにさりげなくアドバイスを提供することで、応答のプロ意識と正確性を確保できます。

質問: **28**
Universal Containers（UC）はService Cloud Voiceを利用しています。UCでは時折、通話量が急増することがあります。経営陣は、この急増が社内指標にどのような影響を与えるかを把握したいと考えています。
コンサルタントは、要件を満たすためにどの主要業績評価指標（KPI）について報告すべきでしょうか？
A. 初回解決率と1時間当たりのケース数
B. 通話後の作業時間と顧客努力スコア
C. 回答放棄率と平均回答速度
正解: **C** (コメントを発表する)
Service Cloud Voiceにおいて、通話急増の影響を反映する主要なKPIは以下のとおりです。
放棄率とは、オペレーターと話す前に電話を切ってしまう顧客の割合で、通話量が多い時期には上昇します。
平均応答時間（ASA）- 電話が応答されるまでの速さを測定する指標で、キューのパフォーマンスと人員配置の適切さを直接反映します。
これら2つの指標は、需要の急増がサービスパフォーマンスにどのような影響を与えるかをリアルタイムで把握することを可能にする。
オプションAは生産性と問題解決能力を測定するが、サージの影響は測定しない。
オプションBは、キャパシティレスポンスではなく、通話後の指標に焦点を当てています。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - コンタクトセンター分析ドメイン（KPIの選択と運用レポート）。
Salesforceヘルプ：「Service Cloud音声の指標とベストプラクティス」
Salesforce Spring '24 リリースノート - Service Cloud 音声分析機能の強化。

質問: **29**
Cloud Kicksは、複数のチャネルを備えたService Cloudを導入しています。経営陣は、エージェント、チーム、コールセンターの主要業績評価指標（KPI）に迅速にアクセスしたいと考えています。サービスマネージャーも、担当チームに関するデータを確認する必要があります。

コンサルタントはどのようにしてデータを迅速に表示すべきでしょうか？
A. ケースからレポートを作成し、ダッシュボードに表示します。
B. データをデータレイクに移行し、ダッシュボードをリクエストします。
C. Service Cloud に Einstein Analytics を使用する、
正解: **C** (コメントを発表する)
経営幹部やサービスマネージャーがエージェント、チーム、コールセンターのKPIに迅速にアクセスできるようにするには、Service Cloud向けEinstein Analyticsの利用をお勧めします。このソリューションは高度な分析機能と視覚化機能を提供し、組織の各階層のデータアクセスレベルに応じて、リアルタイムのインサイトを提供するダッシュボードを作成できます。

質問: **30**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、コンタクトセンター利用者の生産性向上を目的とした複数の新機能を発表する。
UCは、コンタクトセンターのユーザーのワークフローを中断することなく新機能を告知するために、どのコミュニケーションチャネルを使用すべきでしょうか？
A. 社内向けウェビナー
B. アプリ内ガイダンス
C. メール
正解: (正解を表示します)
アプリ内ガイダンス（SalesforceのmyTrailheadおよびアプリ内学習機能の一部）を使用すると、組織はSalesforce内で直接、状況に応じたリアルタイムの通知や機能の説明を提供できます。この方法により、エージェントのワークフローを妨げることなく、継続的なイネーブルメントが可能になります。
オプションA（ウェビナー）では、ユーザーは職場環境から離れる必要があります。
オプションC（メール）は非同期型であり、しばしば無視されるため、ガイド付きの体験は提供されない。
参照されているSalesforce資料：
サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - 実装戦略ドメイン。
Salesforceヘルプ：「アプリ内ガイダンスを活用してユーザーの利用促進を図る」
Salesforce Spring '24 リリースノート - アプリ内ガイダンスの機能強化。

質問: **31**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、Service Cloud Messagingを利用して顧客にSMSメッセージを送信することを計画している。
メッセージは
常に175文字から255文字の間であること。
コンサルタントは、UC（ユニファイドコミュニケーション）におけるメッセージングに何を使用することを推奨すべきでしょうか？

A. SMSロングコード
B. SMS強化版
C. SMSショートコード
正解: **(**正解を表示します**)**
175～255文字のSMSメッセージを送信する場合は、SMSロングコードの使用をお勧めします。ロングコードは、より長いテキストメッセージ通信に使用される標準的な電話番号であり、顧客とのより詳細なSMSやり取りに適しており、よりパーソナライズされた体験を提供します。

有効的な**Service-Con-201**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Con-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Con-201**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Con-201試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Con-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、https://www.jpntest.com/shiken/Service-Con-201-mondaishu　**290**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **32**
Lightning Service Consoleを使用して、コンタクトセンターの管理者は、現在新規案件を受け付けることができるサービス担当者をどのように確認できますか？
A. オムニチャネルユーティリティコンポーネント
B. オムニチャネル分析
C. オムニチャネルスーパーバイザータブ
正解: **C (**コメントを発表する**)**
オムニチャネル -スーパーバイザー -タブでは、Lightning Service Console 内のエージェントの稼働状況、キャパシティ、ワークロードをリアルタイムで確認できます。管理者は、どのエージェントが利用可能か、オンライン時間、処理中の作業項目数などを確認できます。このツールは、リアルタイムでの人員管理と案件配分状況の可視化に不可欠です。
オプションA（オムニチャネルユーティリティ）は、エージェントが自身のステータスを管理するためのものであり、管理者が監視するためのものではありません。
オプションB（オムニチャネル分析）は、過去のデータに基づく分析結果を提供しますが、リアルタイムのエージェントの稼働状況は提供しません。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - インタラクションチャネルドメイン。
Salesforceヘルプ：「オムニチャネルスーパーバイザータブを使用してエージェントをリアルタイムで監視する」
Salesforce Winter '23 リリースノート - Omni-Supervisor の機能強化。

質問: **33**

Cloud Kicks（CK）は新しいコンタクトセンターを導入し、投資対効果（ROI）を把握したいと考えています。CKはレポートの運用化のためにService Cloudコンサルタントを採用しました。CKは、各ケースが各ステータスにどれくらいの期間滞在しているかを把握したいと考えています。
A. 過去の傾向レポート付き事例
B. マイルストーンのある症例報告
C. 症例ライフサイクルレポート
正解: **(**正解を表示します**)**
ケースライフサイクルレポートは、ケースが各ステータスに費やす時間を追跡するための、Salesforceの標準レポートタイプとして最適です。「新規」、「処理中」、「顧客からの連絡待ち」などのステータスに費やされた時間を測定することで、コンタクトセンター業務のプロセス効率とROIを評価できます。
オプションA（履歴トレンド）は、症例ステータスの期間ではなく、特定の数値フィールドの経時的な変化を追跡します。
オプションB（マイルストーンレポート）は、ステータスごとのワークフロー期間ではなく、エンタイトルメント管理に関するSLAの進捗状況を追跡します。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - コンタクトセンター分析ドメイン。
Salesforceヘルプ：「各ステータスにおける所要時間を測定するケースライフサイクルレポートを作成する」。Salesforce Trailhead：「コンタクトセンターの効率を測定するためにケースライフサイクルデータを分析する」。

質問: **34**
ユニバーサル・コンテナーズの経営陣は、サービス上の問題をより迅速に解決するために、適切な人材を投入するのに必要な労力を軽減したいと考えている。
コンサルタントは、症例の配分に関してどのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. サポートエージェントでキューを作成し、割り当てルールを使用します。
B. ケースチームを事前に定義し、割り当てルールを使用する。
C. Web-to-Caseを設定し、割り当てルールを使用します。
正解: **(**正解を表示します**)**
案件を効率的に分配し、適切な担当者が迅速に解決できるよう、サポート担当者を専門知識や機能別にグループ化したキューを作成し、割り当てルールを活用して案件を適切なキューに自動的に振り分けることをお勧めします。このアプローチにより、案件の分配が効率化され、案件を迅速に解決できる最適な担当者が対応できるようになります。

質問: **35**
Universal Containersの製品開発チームはService Cloudを使用しています。UCは最近、既存のService Cloud実装に請求サポートチームを追加しました。請求チームと製品チームのケースライフサイクルをレビューした結果、以下のステータスが文書化されました。

* 請求サポートチーム：新規 審査中、処理中、ブロック中、クローズ済み
* 製品開発チーム：新規 検討中、進行中、終了
コンサルタントは、各チームに適切なケースライフサイクルを提供するために、Service Cloudをどのように構成すべきでしょうか？
A. 各チームのライフサイクルを視覚化するためのパスウィジェットを作成します。
B. 各チームのライフサイクルにおいて、動的なフォームを使用して不要なオプションを非表示にします。
C. 各チームのライフサイクルに合わせてサポートプロセスを使用する。
正解: **C** (コメントを発表する)
Salesforceのサポートプロセスは、ビジネスニーズに基づいてケースステータスフィールドのバリエーションを管理するために特別に設計されています。これにより、各チームはそれぞれのライフサイクルに合わせてカスタマイズされたステータス選択リストを使用して作業を行うことができます。
汎用コンテナの場合：
請求サポートチームのサポートプロセスには、新規、審査中、進行中、ブロック済み、クローズ済みが含まれます。
製品開発チームのサポートプロセスには、新規、レビュー中、進行中、完了が含まれます。
これらのサポートプロセスは、異なるレコードタイプに関連付けられています。各チームには適切なレコードタイプが割り当てられ、それぞれのユーザーには関連するステータスのみが表示されるようになっています。このアプローチにより、明確性が維持され、エラーが削減され、ワークフローが運用要件に合致します。
参考文献：
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.fsc_flows_admin_create_support_process.htm&language=en_US&type=5
https://trailhead.salesforce.com/content/learn/projects/set-up-case-escalation-entitlements/create-support-processes-cases

質問: **36**
クラウドキックス（CK）は、小さな靴会社としてスタートしました。現在、CKは成長を続けており、変化する顧客の期待に応えるとともに、販売員のスキル向上と組織全体の成功を目指しています。
コンサルタントは、CKとのハイレベルな議論と計画策定セッションをどのような順序で進めるでしょうか？
A. 組織のビジョンを収集し、プロセスをマッピングし、指標を計画し、ユーザーフィードバックを計画します。
B. 組織のビジョンを収集し、プロセスをマッピングし、ユーザーフィードバックを計画し、指標を定義します。
C. 組織のビジョンを収集し、適切な指標をマッチングし、ユーザーからのフィードバックを計画し、プロセスをマッピングします。
正解: **A** (コメントを発表する)

Cloud Kicksとの計画セッションでは、まず組織のビジョンを収集し、次にプロセスを策定し、主要業績評価指標（KPI）を計画し、最後にユーザーフィードバック収集計画を組み込むという手順を推奨しています。この体系的なアプローチにより、組織目標との整合性、プロセスの効率化、測定可能な成果、そしてフィードバックに基づく継続的な改善が保証されます。

質問: **37**
コンサルタントは、予算とスケジュールが固定された状態でService Cloudの実装に取り組んでいます。しかし、初期段階で追加要件が判明し、その結果、プロジェクトはスケジュールと予算の制約を超えることになりそうです。
コンサルタントがこの問題に対処するために最初にとるべきステップは何ですか？
A. 要件のギャップを文書化し、スケジュールと予算への影響についてプロジェクトチームと話し合う。
B. 追加予算要件を反映させるため、顧客に変更指示書を送付する。
C. 追加要件をプロジェクトの範囲に組み込み、元のプロジェクトスケジュールで続行します。
正解: **(**正解を表示します**)**
包括的かつ詳細
プロジェクトの範囲、スケジュール、予算に影響を与える可能性のある追加要件が特定された場合、まず最初に行うべきことは、これらのギャップを文書化し、プロジェクトチームと影響について話し合うことです。このような協調的なアプローチにより、すべての関係者が潜在的な影響を認識し、今後の進め方について十分な情報に基づいた意思決定を行うことができます。
Salesforceのベストプラクティスより：
「プロジェクトが予定期間や予算の制約を超えるような追加要件が判明した場合、まず最初に行うべきことは、要件のギャップを文書化し、プロジェクトチームとスケジュールと予算への影響について話し合うことです。」
-Salesforce Trailblazerコミュニティ
このアプローチにより、透明性の高い評価が可能になり、新たな要件に対応するための計画策定が容易になります。これには、タスクの優先順位の見直し、スケジュールの調整、追加リソースの交渉などが含まれる場合があります。

質問: **38**
ユニバーサルコンテナーズは顧客向けに電話サポートを提供しているが、ここ数ヶ月、通話放棄率が高い状態が続いている。
Service Cloudコンサルタントは、この問題に対処するためにどのソリューションを推奨すべきでしょうか？
A. サービス担当者のルーティングのためのケース割り当てルールを作成します。
B. Slackでサービススウォーミングを設定およびセットアップします。

C. 連絡リクエストとキューコールバックを有効にします。
正解: **(**正解を表示します**)**
キューコールバックとコンタクトリクエストは、Service Cloud VoiceおよびOmni-Channelの機能であり、顧客は保留で待つ代わりにコールバックをリクエストできます。これにより、放棄通話率が低下し、キューでの順番を維持できるため、顧客体験が向上します。
オプションA（ケース割り当てルール）は、電話待機管理ではなく、内部ケースルーティングに適用されます。
オプションB（サービススウォーミング）はコラボレーションに役立ちますが、放棄された通話の問題には対処しません。
参照されているSalesforce資料：
* Service Cloud コンサルタント試験ガイド - インタラクション チャネル ドメイン。
* Salesforceヘルプ：「Service Cloud Voiceのキューコールバックを使用して放棄率を削減する」
* Salesforce Spring '24 リリースノート - コンタクトセンターの機能強化とコールバック機能。

質問: **39**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、顧客との接点を多様化することで顧客満足度の向上を目指しています。UCの目標は、リアルタイムでのコミュニケーションとサポートを強化することです。
コンサルタントはUCに対してどのコミュニケーションチャネルを提案すべきでしょうか？
A. アインシュタインボット
B. アプリ内およびウェブメッセージング（MIAW）
C. クラウドサイトを体験する
正解: **(**正解を表示します**)**
リアルタイムのコミュニケーションとサポートを強化するために、アプリ内およびウェブメッセージング（MIAW）の導入をお勧めします。MIAWは、ウェブチャットやモバイルメッセージングなど、さまざまなメッセージングプラットフォームを通じて、顧客と直接リアルタイムでやり取りすることを可能にします。このチャネルは、顧客がサポートに手軽に迅速に連絡できる手段を提供し、アクセス性と応答性の向上によって顧客満足度を高めます。

質問: **40**
Universal Containersは、サービスコンソールで顧客サポートを提供するためにWhatsAppを利用しています。
エージェントは送信されたPDFをプレビューしたい
チャットウィンドウから顧客によって。
コンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？

A. お客様にPDFをメールで送ってもらうよう依頼してください。
B. チャットでファイルプレビューを使用してください。
C. チャットからPDFをダウンロードしてください。
正解: **B** (コメントを発表する)
サービスコンソールで顧客からWhatsApp経由で送信されたPDFをプレビューしたいエージェントは、チャットインターフェース内のファイルプレビュー機能を使用することをお勧めします。この機能を使用すると、エージェントはチャットウィンドウ内でPDF添付ファイルを直接表示できるため、レビューのためにファイルをダウンロードする必要がなくなり、効率が向上します。

質問: **41**
ユニバーサル・コンテナーズは、顧客がパソコンやモバイル端末からサポート担当者とリアルタイムでやり取りできるようにしたいと考えている。
この要件を満たすために、コンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？
A. Web-to-Case
B. アインシュタインチャットボット
C. 知識記事
正解: **B** (コメントを発表する)
顧客とサポート担当者がパソコンやモバイル端末からリアルタイムでやり取りできるようにするには、Einstein Chat Botの導入をお勧めします。チャットボットは、複雑な問題をオペレーターにエスカレーションできる即時かつインタラクティブなコミュニケーションチャネルを提供し、あらゆるデバイスにおける顧客サポート体験を向上させます。

質問: **42**
Cloud Kicks（CK）は、Service Cloudを使用して顧客サポートを管理しており、在庫データと注文データはSnowflakeに保存されています。CKの顧客は、サポートを利用して注文に関する問い合わせや交換品の依頼を行います。
CKは、このデータをSalesforce内で重複させることを避けつつ、サポート担当者向けにリアルタイムで実用的なインサイトを提供したいと考えています。
サービスクラウドコンサルタントは、サポート担当者が顧客の注文履歴を包括的に把握できるようにするために、どのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. Apex統合を使用して、ケースが開かれるたびにSnowflakeからAPI経由で注文データを取得します。
B. MuleSoftを使用してSnowflakeから注文データを抽出し、サポート担当者が参照できるようにSalesforceのカスタムオブジェクトに保存します。
C. Data Cloudを使用してSnowflakeに接続し、注文データとCRMデータを統合します。
正解: **C** (コメントを発表する)
Salesforce Data Cloud（旧称Customer Data Platform）は、Snowflakeなどの外部システムからの顧客データと注文データをSalesforce内で重複させることなく統合することを可能

にします。統合されたデータモデルにより、Service Cloud内でリアルタイムのインサイト、セグメンテーション、そして完全な360°顧客ビューが直接提供されます。
このアプローチは、Salesforceのクロスクラウドデータ機能を活用した拡張性の高いデータ戦略の設計を重視する、Service Cloudコンサルタントガイドの 統合とデータ管理」の領域と一致しています。
オプションA Apexとの連携）はパフォーマンスのオーバーヘッドが発生し、拡張性に欠けます。オプションB（抽出データの保存）はデータの重複とメンテナンスの複雑さを招きます。オプションCは、SalesforceとSnowflakeのネイティブ接続により、リアルタイムで統合されたビューを実現します。
参照されているSalesforce資料：
* Salesforce Spring '24 リリースノート - Data Cloud と Service Cloud の統合 (顧客データを統合するためのネイティブ Snowflake コネクタ)。
* サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - 統合およびデータ管理ドメイン。
* Salesforce ヘルプ: 統合顧客プロファイルのために Data Cloud を Snowflake に接続する」。

質問: **43**
ユニバーサルコンテナーズでは、サポート担当者は、サポートケースを作成する際に、顧客がサポートを受ける資格があることを確認する必要があります。
サポート担当者は、顧客がサポートを受ける資格があることをどこで確認できますか？
A. マイルストーン
B. 権利
C. {0} アクション
正解: **B** (コメントを発表する)
サポート担当者がケース作成時に顧客のサポート資格を確認する必要がある場合は、エンタイトルメントを使用する必要があります。エンタイトルメントは、製品やサービスレベル契約などの要素に基づいて、顧客が受ける権利のあるサポートの種類を定義するため、担当者はサポートポリシーへの準拠を迅速に確認し、確実に遵守することができます。

質問: **44**
Universal Containers社は最近Salesforce Knowledgeを導入し、作成される記事の品質を評価したいと考えています。
コンサルタントは、ナレッジ記事の有用性に関する情報を効率的に収集するために、どのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. カスタムナレッジレポートとダッシュボードを開発します。
B. 知識記事を評価・管理するための審査委員会を設置する。
C. ナレッジベースダッシュボード＆レポートAppExchangeパッケージをインストールします。
正解: (正解を表示します)

ナレッジ記事の有用性に関する情報を効率的に収集するには、Salesforce AppExchange からナレッジベースダッシュボード＆レポートパッケージをインストールすることをお勧めします。このパッケージには、Salesforce Knowledge 専用に設計された事前構築済みのレポートとダッシュボードが用意されており、記事のパフォーマンス、利用状況、フィードバックに関する迅速なインサイトを得ることができ、ナレッジ管理の継続的な改善を促進します。

質問: **45**
ユニバーサル・コンテナーズ社は、新たなケース管理ソリューションの開発を目指しています。このエンドツーエンドのソリューションには、サードパーティシステムとの連携機能が含まれます。
ベストプラクティスに従うと、コンサルタントはどのような開発および展開パスを推奨すべきでしょうか？
A. 1つのサンドボックスで開発を行い、別のサンドボックスで品質保証を完了し、その後、本番環境でユーザー受け入れテストと統合テストを実施します。
B. 1 つのサンドボックスで Salesforce の機能を開発およびテストし、その後、本番環境でその機能を再構築します。
C. 開発、品質保証、ユーザー受け入れテスト用にそれぞれ別のサンドボックスを設定し、その後機能を本番環境に移行します。
正解: **(**正解を表示します**)**
サードパーティとの連携を含む新しいケース管理ソリューションを開発する際のベストプラクティスに従うと、開発の各段階で個別のサンドボックスを使用することをお勧めします。このアプローチにより、本番環境への展開前に、隔離された環境で機能の開発、テスト、検証を行うことが可能になり、リスクを最小限に抑え、新しい機能がユーザー要件を満たし、統合されたエコシステム内で期待どおりに動作することを保証します。

質問: **46**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、スキルベースのルーティングを使用して、サービス担当者の関連製品専門知識に基づいて案件を割り当てています。UCはまた、案件の作業負荷を均等に分散するために、サービス担当者を次の案件に自動的に割り当てることも目指しています。
A. 最も活動性が低い
B. 手動プッシュ
C. 最も入手可能
正解: **C (**コメントを発表する**)**
オムニチャネルの「最も利用可能なエージェント」ルーティングモデルは、ワークロードが最も少ない（キャパシティに基づく）次の利用可能なエージェントが次のケースを自動的に受け取り、作業の均等な分散を維持することを保証します。

また、スキルベースのルーティングを使用して、案件を適格なエージェントに割り当てることもできます。
オプションA（最も活動の少ないエージェント）は、未処理タスクの少ないエージェントを優先しますが、キャパシティに基づく公平性を保証するものではありません。
オプションB（手動割り当て）では、管理者が手動で案件を割り当てる必要があり、非効率的です。
参照されているSalesforce資料：
* Service Cloud コンサルタント試験ガイド - インタラクション チャネル ドメイン。
* Salesforceヘルプ：「オムニチャネルでルーティングモデルを設定する」
* Salesforce Winter '23 リリースノート - スキルベースおよびキャパシティベースのルーティング機能強化。

有効的な**Service-Con-201**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Con-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Con-201**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Con-201試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Con-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、https://www.jpntest.com/shiken/Service-Con-201-mondaishu　**290**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **47**
サービスコンソールのユーザーは一度に数十件の案件を処理しており、その日の早い時間に処理した案件を更新する必要があることがよくあります。
コンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？
A. ユーティリティバーに履歴を追加します。
B. カスタムダッシュボードを作成します。
C. すべてのケースをタブで開いたままにしておきます。
正解: **(**正解を表示します**)**
過去に作業したケースを効率的に再確認する必要があるサービスコンソールユーザーには、ユーティリティバーに履歴コンポーネントを追加することをお勧めします。これにより、最近閲覧したレコードにすばやくアクセスできるようになり、すべてのケースをタブで開いたままにすることなく以前のケースに戻ることができるため、生産性とケース管理の効率が向上します。

質問: **48**
Cloud Kicks社は、カスタマーサービスチーム向けに堅牢なService Cloudを導入しています。ソフトウェアエンジニアリングチームは、Salesforce内でプロジェクトの進捗状況を追跡したいと考えています。
コンサルタントはどの解決策を推奨すべきでしょうか？

A. 新しいケースレコードタイプを作成します。
B. フィード追跡を有効にする。
C. AppExchangeアプリをインストールします。
正解: **C** (コメントを発表する)
Cloud Kicksのソフトウェアエンジニアリングチームがsalesforce内でプロジェクトを追跡するには、プロジェクト管理専用のAppExchangeアプリが最適なソリューションとなるでしょう。これらのアプリは、タスクの割り当て、進捗状況の追跡、コラボレーション機能など、プロジェクト管理のニーズに合わせてプロジェクト追跡機能を処理できるように設計されています。このアプローチにより、Salesforceと統合された専用ツールが利用可能になり、Service Cloudのケース管理機能を流用したり拡張したりすることなく、エンジニアリングチームにシームレスなエクスペリエンスを提供できます。

質問: **49**
Cloud Kicksは、コンタクトセンターの顧客がAgentforce Service Agentを使用してケースにアクセスしたり変更したりする際に、セキュリティを確保したいと考えています。
Service Cloudコンサルタントは、AIエージェントにこのセキュリティオプションを実装するために、どのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. 顧客を確認するためのカスタムアクションを使用してケース管理トピックを実装します。
B. 具体的な手順とカスタムアクションを使用してケース管理トピックを実装します。
C. ケース管理トピックにフィルタを適用して、サービス顧客確認トピックを実装します。
正解: (正解を表示します)
Salesforceは、Agentforce Service Agent向けにサービス顧客検証トピックを提供しており、企業はケースデータを公開または変更する前に顧客の身元を確認できます。このトピックをケース管理トピックのフィルタと組み合わせて使用することで、AIエージェントは安全で状況に応じた検証ワークフローを強制し、コンプライアンスとデータプライバシーを維持します。
オプションAには、Salesforceが提供する標準化された検証プロセスがありません。
オプションBはより優れたアクション制御を保証しますが、顧客確認を前提条件として含んでいません。
参照されているSalesforce資料：
Salesforce Spring '24 リリースノート - Agentforce サービスエージェント: サービス顧客検証トピック。
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - インタラクションチャネルドメイン。
Salesforceヘルプ：サービス顧客認証トピックにおけるAIとの安全なやり取り」

質問: **50**
Cloud Kicksには、顧客案件を担当する複数のチームがあります。サポートマネージャーは、各案件が解決されるまでに各チームが担当する期間を追跡したいと考えています。

この要件を満たすために、Service Cloudコンサルタントはどのレポートを使用すべきでしょうか？
A. 過去の傾向レポート付き事例
B. 症例ライフサイクルレポート
C. マイルストーンレポート付き事例報告
正解: **B** (コメントを発表する)
ケースライフサイクルレポートは、ケースが各所有ステータスに費やす時間を追跡します。これは、特定のチームやエージェントがケースを所有している期間を測定するのに最適です。このレポートは、ケース解決プロセスにおけるチーム間のボトルネックや効率性の問題を特定するのに役立ちます。
オプションA（過去の傾向）は、時間の経過に伴う農地価値の変化を追跡しますが、所有期間は追跡しません。
オプションC（マイルストーンレポート）は、所有権の追跡ではなく、エンタイトルメント管理におけるSLA追跡に特化したものです。
参照されているSalesforce資料：
* サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - コンタクトセンター分析ドメイン。
* Salesforceヘルプ：「ケースライフサイクルレポートを使用して、ステータスまたは担当者別にケースの期間を測定します。」
* Salesforce Trailhead：「ケースの所有権とライフサイクル指標を分析する」

質問: **51**
ユニバーサル・コンテナーズは、カスタマーサポート担当者が案件処理を行う際に使用するクリック数を削減したいと考えています。これには、案件の作成、解決、クローズにかかる時間も含まれます。
コンサルタントはこの要件を満たすために、Salesforceのどの生産性向上機能を使用すべきでしょうか？
A. マクロ
B. クイックアクション
C. フロー
正解: (正解を表示します)
Salesforceのマクロを使用すると、ケースの作成、更新、クローズなどの反復作業をワンクリックで自動化できます。マクロを導入することで、カスタマーサポート担当者が日常的なケース管理作業に費やすクリック数と時間を大幅に削減でき、生産性を向上させ、顧客の問題解決に集中できるようになります。

質問: **52**
Universal Containers社は、Amazon Connectを使用してService Cloud Voiceを導入しています。管理者はテスト用に新しいサンドボックスを作成しました。
管理者は、新しいサンドボックス構成に関してどのような点に注意すべきでしょうか？

A. サンドボックスの作成時にAWSアカウントとコンタクトセンターは自動的にコピーされますが、音声通話データはコピーされません。
B. 新しいAWSアカウントは自動的に作成されますが、コンタクトセンターと音声通話データは新しいサンドボックスにコピーされません。
C. サンドボックスが作成されると、AWS アカウント、コンタクトセンター、音声通話データが自動的にコピーされます。
正解: **(**正解を表示します**)**
Service Cloud VoiceとAmazon Connectを使用している組織で新しいサンドボックスを作成する場合、AWSアカウントとコンタクトセンターの設定は本番環境からサンドボックスにコピーされません。各サンドボックス環境には、独自のAWSアカウントと個別のAmazon Connectコンタクトセンター設定が必要です。
これにより、本番環境とテスト環境間のデータ分離とセキュリティが確保されます。音声通話データ、文字起こし、録音データも自動的に転送されません。
選択肢Aは誤りです。Salesforceはサンドボックス作成時にAWSの設定を複製しないためです。
選択肢Cは、AWSの設定もデータも環境間でコピーされないため、誤りです。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - インタラクションチャネルドメイン。
Salesforce ヘルプ: 「Service Cloud Voice と Amazon Connect サンドボックス構成」。Salesforce Spring '24 リリース ノート - Service Cloud Voice と Amazon Connect の統合に関する考慮事項。

質問: **53**
コンサルタントは、Lightning Knowledgeの検索でサービスエージェントの専門分野に関連する記事のみが表示されるようにするには、どのようなアプローチを用いるべきでしょうか？
A. 製品ごとにデータカテゴリを作成します。データカテゴリをサービス担当者に割り当てます。
B. レコードタイプごとに記事アクションを作成します。レコードタイプをサービスエージェントに割り当てます。
C. レコードタイプごとに権限セットを作成します。サービスエージェントに権限を割り当てます。
正解: **A (**コメントを発表する**)**
製品ごとにデータカテゴリを作成し、そのカテゴリをサービス担当者の製品専門性に基づいて割り当てることで、担当者はLightning Knowledge検索時に関連性の高い記事のみを閲覧できるようになります。このアプローチにより、情報へのアクセスが効率化され、特定の製品ラインに対するサポートの効率性が向上します。

質問: **54**

Universal Containersのサポートマネージャーは、サポート担当者のパフォーマンスレポートに不正確な情報を受け取っている。データを調査した結果、Salesforceの管理者は、クローズ済みであるにもかかわらず、まだキューに割り当てられているケースが数百件あることを突き止めた。
A. データローダーを定期的に使用して、これらのケースをデフォルトの所有者に割り当ててください。
B. ケースがクローズされたときに、そのケースがユーザーによって所有されていることを確認するケース検証ルールを作成します。
C. ケースがクローズされたときに、そのケースがユーザーによって所有されるようにするケース割り当てルールを作成します。
正解: **(**正解を表示します**)**
ケース割り当てルールは、ケースが更新またはクローズされた際に、定義された基準（適切なエージェントまたはユーザーキューへのルーティングなど）に基づいて所有権が自動的に再割り当てされることを保証します。これにより、クローズされたケースがキューに割り当てられたままになることを防ぎ、不正確なレポート作成を防止します。
オプションA データローダーを使用した手動再割り当て）は、拡張性や自動化に欠けます。
オプションB（検証ルール）では、所有権が変更されるまでケースのクローズを阻止できますが、所有権を自動的に解決するのではなく、エージェントのワークフローを阻害することになります。
参照されているSalesforce資料：
* Service Cloudコンサルタント試験ガイド - ケースマネジメント領域。
* Salesforceヘルプ：『ケース割り当てルールを使用して、所有権を自動的に割り当てる」
* Salesforce Trailhead：『ケースの所有権とルーティングを自動化する」

質問: **55**
Cloud Kicksは、多数のサービスエージェント向けにサービスコンソールをリリースする準備を進めています。パイロット版のユーザーグループからのフィードバックによると、タブの切り替え、レコードの保存、検索など、コンソール内を素早く操作できる方法を求めていることが明らかになりました。
生産性を向上させるために推奨される機能は何ですか？
A. キーボードショートカット
B. クイックテキスト
C. カスタムマクロ
正解: **(**正解を表示します**)**
Lightning Service Console のキーボードショートカットを使用すると、サービスエージェントはマウス操作に頼ることなく、コンソール内を素早く移動したり、タブを切り替えたり、レコードを保存したり、検索を実行したりできます。この機能は、エージェントが一般的な操作をより効率的に実行できるようにすることで生産性を向上させ、パイロットグループのユーザーからのフィードバックに対応しています。

質問: **56**
Universal Containers社は、顧客サポートのために新しいExperience Cloudサイトを導入したいと考えています。同社は以下の要件を提示しています。
* 訪問者が登録やログインなしでナレッジ記事を検索できる機能
* 100万人以上の登録顧客が安全にケースを送信し、そのケースのステータスを確認できる機能
* 登録済みのお客様が、お気に入りのナレッジ記事を保存して後で簡単にアクセスできる機能
A. 顧客アカウントポータル体験を実装する。
B. ヘルプセンターの機能を実装する。
C. マイクロサイト（LWR）エクスペリエンスを実装します。
正解: **A** (コメントを発表する)
顧客アカウントポータルエクスペリエンス（カスタマーサービステンプレート）は、組織が次のようなニーズを持つ場合に推奨されるアプローチです。
認証済みユーザー（登録済みのお客様）が、安全にケースを作成、閲覧、管理できるようサポートします。
大規模なユーザー数（数百万の顧客）に対応できる。
お気に入りの記事を保存したり、事例履歴にアクセスしたりするなど、パーソナライズされた機能を提供する。
ナレッジ記事の検索に、一般ユーザー（認証なし）のアクセスを許可する。
オプションB（ヘルプセンター）は匿名での記事閲覧をサポートしていますが、ケース管理やパーソナライゼーションといった高度な認証機能は備えていません。
オプションC（マイクロサイトLWR）は、軽量で静的なコンテンツやマーケティング用途向けに設計されており、認証が必要なサービスポータルには適していません。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - Service Cloudソリューション設計領域。
Salesforceヘルプ：顧客アカウントポータルの概要と設定」
Salesforce Experience Cloud導入ガイド - 適切なテンプレートの選択

質問: **57**
Cloud Kicksは世界中の顧客をサポートしており、Lightning Experienceを使用しています。
サービスエージェントは、共通の応答セットを持っています。
管理者は、回答を簡潔なテキストにまとめ、複数の言語に翻訳し、適切なサービス担当者グループと共有したいと考えています。
コンサルタントは、要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. カスタムラベルを使用して、テキストの翻訳を迅速に管理します。
B. 各翻訳の簡単なテキストをまとめたフォルダを共有します。
C. 各短いテキストを個別に公開グループに共有します。

正解: (正解を表示します)
各言語のクイックテキスト翻訳を含むフォルダを適切なサービス担当者グループと共有することで、担当者は必要な言語で共通の回答にアクセスできます。このアプローチにより、世界中の顧客との効率的なコミュニケーションが促進され、翻訳済みクイックテキストの管理が効率化されます。

質問: **58**
Universal Containers社のコンタクトセンターは、Service Cloud内での通話量と解決時間を削減したいと考えている。
コンサルタントはどの解決策を推奨すべきでしょうか？
A. メールからケース作成へ
B. エージェントとチャットする
C. 知識ベース
正解: (正解を表示します)
Service Cloudにおける問い合わせ件数と解決時間を削減するためには、包括的なナレッジベースの導入が推奨されます。ナレッジ記事を通じて顧客がセルフサービス情報にアクセスできるようにすることで、よくある質問への回答を顧客自身が見つけられるようになり、サービス担当者への直接問い合わせの必要性が減り、サービス全体の効率性が向上します。

質問: **59**
カスタマーサービス部門は、事業部門全体にわたる社内開発チームと連携し、大規模なインシデント管理プロセスを導入したいと考えています。開発チームは開発記録システムとしてJiraを使用しており、サービス部門はService Cloudを利用しています。
Service Cloudコンサルタントは、どのような点を調査することを推奨すべきでしょうか？
A. インシデント管理用のAppExchangeパッケージとJira Connection用のパッケージ
B. カスタマーサービスインシデント管理用のJira統合設定を備えた接続済みアプリケーション
C. MuleSoft Composer を介した Jira による Salesforce カスタマー サービス インシデント管理
正解: **C** (コメントを発表する)
Salesforceは、企業規模でのインシデント追跡と解決を事業部門横断的に可能にするカスタマーサービスインシデント管理（CSIM）を導入しました。Jiraと統合することで、開発チームとサービスチームは共有インシデントに関してシームレスに連携し、ケースの更新、ステータスの変更、解決メモを自動的に同期できます。
Winter '23およびSpring '24リリースノートでは、SalesforceがMuleSoft Composerを介したJiraとの連携によるカスタマーサービスインシデント管理をサポートしていることが明記されています。これにより、カスタムコードを使用することなく、Service CloudとJira間のローコード接続が可能になります。このアプローチにより、システム間でデータの一貫性、拡張性、およびリアルタイム同期が確保されます。

オプションAは不要なパッケージと複雑さを追加する一方、オプションBはCSIMでサポートされている統合パターンを反映していません。
参照されているSalesforce資料：
Salesforce Winter '23 リリースノート - Service Cloud: カスタマーサービスインシデント管理 (MuleSoft Composer を使用した Jira 統合)。
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - 統合およびデータ管理ドメイン。
Salesforceヘルプ：「MuleSoft Composerを使用してJiraとSalesforceカスタマーサービスインシデント管理を統合する」

質問: **60**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、すべてのメールトラフィックをファイアウォール内に留めることを義務付けるポリシーを設けています。UCは1日に最大2,000件の問い合わせを受け付けており、その中には顧客からの大容量のメール添付ファイルが含まれているものもあります。
このシナリオでSalesforceを導入する場合、コンサルタントはどのソリューションを推奨すべきでしょうか？
A. メールからケース作成へ
B. deg - 需要メールからケースへ
C. メールリレー
正解: **(**正解を表示します**)**
すべてのメールトラフィックをファイアウォール内に留め、添付ファイル付きの大量のケースを処理するUniversal Containers社にとって、Email-to-Caseは推奨されるソリューションです。Email-to-Caseを使用すると、メールデータを社内ファイアウォール内に安全に保ちながら、Salesforce内でメールをケースに変換できるため、顧客ケースの処理におけるセキュリティと効率性の両方のニーズに対応できます。
Email-to-Caseは、大量のメール処理を安全に行うためのSalesforce標準機能です。TLS暗号化による安全な送信を可能にし、大量のメール（2,000件以上のケースなど）を効率的に処理できます。
/日）複数の添付ファイルを含む。
Salesforce Email-to-Caseは、セキュアなメールポリシーへの準拠に必要な拡張性、暗号化、および添付ファイル処理機能を提供します。また、添付ファイルのサイズ制限やフィルタリングの設定も可能です。
カスタムメールサービスは柔軟性を提供するかもしれませんが、維持管理と導入にコストがかかります。また、Einstein Activity Captureはメールとカレンダーのデータを同期することを目的としており、ケースの作成や顧客メール添付ファイルの安全な取り込みを目的としたものではありません。
参考資料：Salesforceヘルプドキュメント - メールtoケース - セキュリティと添付ファイル管理

質問: **61**
ユニバーサル・コンテナーズ社は最近、顧客対応のために新しいCTIシステム、ナレッジベース、およびアインシュタイン・チャットボットを導入しました。サポートおよびサービス担当副社長は、顧客によるセルフサービスを促進するためのさらなるシステム改善を求めています。
コンサルタントは何を推奨すべきでしょうか？
A. 顧客にナレッジベースで解決策を検索してもらう。
B. フリーダイヤルのカスタマーサポート電話番号を提供してください。
C. 顧客向けのエクスペリエンスクラウドサイトを作成します。
正解: **(**正解を表示します**)**
Experience Cloudサイトは、顧客が自分で利用できるセルフサービスポータルとして機能し、ナレッジベース、サポートリソース、コミュニティフォーラムへのアクセスを提供します。顧客はこれらのフォーラムで回答を見つけたり、問い合わせを登録したり、他の顧客や組織と交流したりすることができます。このソリューションは、顧客によるセルフサービスを促進するという目標に合致しており、既存のCTIシステム、ナレッジベース、Einsteinチャットボットを補完するものです。

有効的な**Service-Con-201**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Con-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Con-201**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Con-201試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Con-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、https://www.jpntest.com/shiken/Service-Con-201-mondaishu　**290**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **62**
コンサルタントは、限られた時間内にソーシャルチャネルからの案件をルーティングするために、どの機能を導入できますか？
A. カスタムケース割り当てルールを使用します。
B. Apexソリューションを実装する。
C. AppExchangeからサードパーティ製アプリを使用する。
正解: **(**正解を表示します**)**
限られた時間内にソーシャルチャネルからの問い合わせを効率的に処理するには、カスタムケース割り当てルールを設定することをお勧めします。これらのルールにより、特定の基準に基づいてケースの割り当てを自動化し、ケースが適切な担当者またはキューに迅速に割り当てられ、タイムリーな解決が保証されます。

質問: **63**

大手小売企業が、AIを活用してあらゆるサービスチャネルの会話記録を分析することで、顧客サービス業務の最適化を図ろうとしている。その目的は、よくある問い合わせ理由を抽出し、顧客の感情を予測し、顧客対応中に担当者にパーソナライズされた推奨事項を提供することだ。
これらの要件を満たすために、サービスクラウドコンサルタントはどのソリューションを使用すべきでしょうか？
A. アインシュタインの記事推奨機能を使用して、過去の事例トピックに基づいて知識記事を提案し、サービス担当者が確認できるようにチャットトランスクリプトを有効にします。
B. データクラウドを使用して、トランスクリプトのメタデータ、ロイヤルティ、およびサービスデータを統合し、サービス担当者とスーパーバイザー向けに計算されたインサイトと感情に基づいた推奨事項を生成します。
C. オムニチャネルを有効にし、サービス分析ダッシュボードを使用して、チャネル全体のボリュームとサービス担当者のアクティビティをリアルタイムで監視します。
正解: **(**正解を表示します**)**
Salesforce Data Cloud（顧客データプラットフォーム）は、チャットや音声の文字起こし、ロイヤルティプログラム、サービス記録など、構造化データと非構造化データソースを統合する機能を提供します。
この統合データモデルを通じて、組織は計算に基づいたインサイトを生成し、AIを活用した感情分析を適用し、Service CloudおよびAgentforceのエクスペリエンス内でパーソナライズされた予測的な推奨事項を提供できます。
このユースケースは、Service CloudとData Cloudの統合に直接合致するものであり、Spring '24リリースノートで強調されているように、AIを活用したサービス運用におけるトランスクリプトの統合と感情スコアリングが導入されました。
オプションAは、会話データや感情分析を行わない、静的な記事推薦に重点を置いています。
オプションCは、分析ダッシュボードを通じて運用指標を提供しますが、AIによる推奨事項や感情分析は提供しません。
参照されているSalesforce資料：
* Salesforce Spring '24 リリースノート - Data Cloud for Service の機能強化 (トランスクリプトの感情分析と計算されたインサイト)。
* Service Cloud コンサルタント試験ガイド - コンタクトセンター分析ドメイン（分析 AI、リアルタイムインサイト統合）。
* Salesforce ヘルプ: 『リアルタイムのサービス インテリジェンスのために、データ クラウドで会話データを統合する」。

質問: **64**
コンタクトセンターにおける顧客対応回数を減らすための一般的な回避策は何ですか？
A. メールからケースへの変換に関する質問に対して、記事を提案してください。

B. チャットセッションの前に記事をおすすめします。
C. サポート担当者との通話中に記事をおすすめします。
正解: **B** (コメントを発表する)
コンタクトセンターとのやり取りを減らすための一般的な手法として、顧客がチャットセッションを開始する前に、ナレッジ記事を推奨することが挙げられます。この積極的なアプローチにより、エージェントとの直接的なやり取りを必要とせずに顧客の問い合わせを解決でき、迅速な解決策を提供することで効率性と顧客満足度を向上させることができます。

質問: **65**
Universal Containers社は、Salesforceが案件に関する情報に基づいて、エージェントにナレッジ記事を提案することを望んでいます。
コンサルタントはどの解決策を推奨すべきでしょうか？
A. 知識オブジェクトをグローバル検索オブジェクトに追加します。
B. ケースのLightningレコードページにナレッジコンポーネントを追加します。
C. 事例ページのレイアウトに知識関連リストを追加します。
正解: **B** (コメントを発表する)
ケース情報に基づいてSalesforceがエージェントにナレッジ記事を提案できるようにするには、ケースのLightningレコードページにナレッジコンポーネントを追加することをお勧めします。このコンポーネントは、エージェントがケースを処理する際に、関連する記事を動的に提案するため、効率が向上し、エージェントはケース解決に役立つ情報にすばやくアクセスできます。

質問: **66**
Universal Containers社はLightning Knowledge移行ツールを使用してKnowledgeからLightning Knowledgeへの移行作業を行っていましたが、記事ファイルの添付ファイルが一切移行されていないことに気づきました。
コンサルタントはどのようにして添付ファイルを移行できますか？
A. 各記事の「ファイル関連リスト」を使用して、記事にファイルを追加します。
B. Lightning Knowledge Migration Toolを使用して、「ファイルを含める」を選択します。
C. ファイルをドキュメントとしてアップロードし、移行した記事に関連付けます。
正解: (正解を表示します)
Lightning Knowledgeへの移行時、従来のKnowledge記事に添付されていたファイルは自動的に転送されません。これらの添付ファイルを移行するには、コンサルタントが「ファイル関連リスト」を使用して、対応するLightning Knowledge記事にファイルを手動で追加する必要があります。この方法により、関連するすべての添付ファイルが正しい記事に関連付けられ、移行後もKnowledgeベースの整合性と有用性が維持されます。

質問: **67**

Cloud Kicksは、応答時間と初回解決率に関するサービス主要業績評価指標（KPI）を標準化したいと考えている。
個々のサービス担当者、チームリーダー、地域ディレクター、およびサービス担当副社長は、ユーザーがアクセスできるデータのみを使用して計算された同じKPIを確認できる必要があります。
要件を満たすために推奨される実行ユーザー数はどれくらいですか？
A. ダッシュボードビューアー
B. チームリーダー
C. サービス担当副社長
正解: **(**正解を表示します**)**
あらゆるレベルのユーザー向けにサービスKPIを標準化しつつ、データ可視性がユーザーアクセス権限に基づいて確保されるようにするには、ダッシュボード実行ユーザーを「ダッシュボード閲覧者」に設定することをお勧めします。このアプローチでは、ダッシュボードを閲覧するユーザーがアクセスできるデータのみを使用してKPIを動的に計算するため、組織全体で一貫性とデータセキュリティが確保されます。

質問: **68**
ある組織は、世界的なデータ保護およびプライバシー規制を遵守するために、顧客がもはや自社と関係がない場合に、顧客の個人データを削除する方法についてガイダンスを求めている。
コンサルタントは、要件を満たすためにどの解決策を推奨すべきでしょうか？
A. 本番環境にあるすべての顧客情報を検索し、各レコードのフィールドを手動で編集してデータをスクランブルし、検索できないようにします。
B. レコードやインデックス化されていないフリーテキストフィールドを含むすべての顧客情報を検索して削除し、サンドボックスを更新してデータが保持されないようにします。
C. 環境全体にわたるすべての顧客情報を検索し、連絡先に関連付けられているアカウントまたは Experience Cloud ユーザーを無効化します。
正解: **(**正解を表示します**)**
グローバルなデータ保護およびプライバシー規制を遵守するため、コンサルタントは、本番環境およびサンドボックス環境から顧客の個人データを体系的に検索して削除することを推奨する必要があります。これには、レコード内のデータとインデックス化されていない自由記述フィールドのデータが含まれます。その後、サンドボックスを更新して残存データをすべて削除し、コンプライアンスを確保し、顧客のプライバシーを保護します。

質問: **69**
Cloud Kicks（CK）の最近の事例分析によると、パスワードのリセットや注文に関する問い合わせなど、単純なケースが大部分を占めていることが明らかになりました。CKは、SMS、Facebook Messenger、WhatsAppなどの拡張チャネルを通じて顧客セルフサー

ビスを提供したいと考えています。CKはこの要件を満たすためにサービスエージェントを開発しました。
サービスクラウドコンサルタントは、このAIエージェントを拡張チャネルに接続するための次のステップとして、どのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. 組み込みサービス展開を作成します。
B. 自動起動フローを作成します。
C. 新しいメッセージングチャネルを作成します。
正解: **(**正解を表示します**)**
Agentforceサービスエージェントを拡張メッセージングチャネル（SMS、WhatsApp、Facebook Messengerなど）を介した顧客対応会話に利用できるようにするには、まず新しいメッセージングチャネルを作成し、そこにAIエージェントを割り当てます。これにより、エージェントはコンテキストと自動化を維持しながら、これらのデジタルプラットフォームを通じて顧客と直接やり取りできるようになります。
オプションA（組み込みサービス展開）は、WebチャットまたはWebメッセージングに使用され、拡張メッセージングには使用されません。
オプションB（自動起動フロー）ではロジックを定義することはできますが、AIをチャネルに接続することはできません。
参照されているSalesforce資料：
Salesforce Spring '24 リリースノート - Agentforce Service Agent: チャネル接続の機能強化。
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - インタラクションチャネルドメイン。
Salesforceヘルプ：「Agentforceサービスエージェントをメッセージングチャネル（WhatsApp、SMS、Facebook）に接続する」

質問: **70**
コンサルタントは、チャットリクエストにサービス担当者が効果的に対応するための十分な情報が含まれるようにするために、どのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. Einstein チャットボットを使用してインテントをカスタマイズします。
B. Lightning Consoleのチャットページをカスタマイズします。
C. 事前チャットフォームをカスタマイズします。
正解: **(**正解を表示します**)**
チャット開始前のフォームをカスタマイズすることで、チャットセッション開始前に顧客から十分な情報を収集できます。これにより、サービス担当者は効果的な対応に必要な状況と詳細情報を把握でき、チャット対応の効率と質が向上します。

質問: **71**
ユニバーサルコンテナーズは顧客向けに電話サポートを提供しているが、ここ数ヶ月、通話放棄率が高い状態が続いている。

Service Cloudコンサルタントは、この問題に対処するためにどのソリューションを推奨すべきでしょうか？
A. サービス担当者のルーティングのためのケース割り当てルールを作成します。
B. Slackでサービススウォーミングを設定およびセットアップします。
C. 連絡リクエストとキューコールバックを有効にします。
正解: **(**正解を表示します**)**
キューコールバックとコンタクトリクエストは、Service Cloud VoiceおよびOmni-Channelの機能であり、顧客は保留で待つ代わりにコールバックをリクエストできます。これにより、放棄通話率が低下し、顧客はキューでの順番を維持できるため、顧客体験が向上します。
オプションA（ケース割り当てルール）は、電話待機管理ではなく、内部ケースルーティングに適用されます。
オプションB（サービススウォーミング）はコラボレーションに役立ちますが、放棄された通話の問題には対処しません。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - インタラクションチャネルドメイン。
Salesforce ヘルプ: 「Service Cloud Voice のキューコールバックを使用して放棄率を削減する」。Salesforce Spring '24 リリースノート - コンタクトセンターの機能強化とコールバック機能。

質問: **72**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、顧客が自社ウェブサイトを通じて問い合わせを送信できるようにしたいと考えている。UCは、大量の無効な問い合わせを回避したいと考えている。
コンサルタントは要件を満たすためにどのツールを使用すべきでしょうか？
A. オンデマンドメールtoケース
B. Web-to-Case
C. AppExchangeパッケージ
正解: **B (**コメントを発表する**)**
包括的かつ詳細な説明：
Web-to-Caseは、Salesforceの機能の一つで、企業が自社のWebサイトから顧客サポートのリクエストを直接収集し、新しいケースを自動的に生成することを可能にします。無効なケースの送信を最小限に抑えるため、Web-to-Caseフォームには検証ルールやreCAPTCHA認証を含めることができます。
Salesforceヘルプより：
「Web-to-Case機能を使えば、企業のウェブサイトから直接顧客サポートのリクエストを収集し、自動的に新規ケースを作成できます。」
-Web-to-Caseを有効にしてカスタマイズする

適切な検証措置を講じた上でWeb-to-Caseを導入することで、有効かつ完全なケースのみが提出されることが保証され、サポートプロセスの効率性が向上します。

質問: **73**
コンサルタントは、以下のどのシナリオでスクリーンフローを使用すべきでしょうか？
A. サポート担当者向けに、意思決定に基づいたトラブルシューティング手順を提供します。
B. サービスコンソール内で別のサポート担当者に通話を転送します。
C. ケース作成時にサポート担当者をナレッジ記事にリダイレクトします。
正解: **(**正解を表示します**)**
Salesforceのスクリーンフローは、ユーザーを対話型の意思決定プロセスへと導くために使用されます。例えば、スクリーンフローは、サポート担当者向けにトラブルシューティングの質問と次のステップを提示し、回答に基づいて動的に調整することができます。これにより、一貫した問題解決と知識の蓄積が可能になります。
オプションB（通話転送）は、Flowではなく、オムニチャネルまたはCTI機能を通じて処理されます。
オプションC（ナレッジへのリダイレクト）は、スクリーンフローではなく、コンソールコンポーネントまたはEinstein記事レコメンデーションを使用して実行できます。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - Service Cloudソリューション設計領域。
Salesforceヘルプ：画面フローを使用して、ガイド付きトラブルシューティングとエージェント支援を行う」。Salesforce Trailhead：ガイド付きサービスフローを作成する」。

質問: **74**
コンサルタントは、予算とスケジュールが固定された状態でService Cloudの実装に取り組んでいます。しかし、初期段階で追加要件が判明し、その結果、プロジェクトはスケジュールと予算の制約を超えることになりそうです。
コンサルタントがこの問題に対処するために最初にとるべきステップは何ですか？
A. 追加要件をプロジェクトの範囲に組み込み、元のプロジェクトスケジュールで続行する。
B. 追加要件を考慮した変更指示書を作成し、新しいプロジェクトスケジュールを伝達する。
C. 要件のギャップを文書化し、スケジュールと予算への影響についてプロジェクトチームと話し合う。
正解: **(**正解を表示します**)**
予算とスケジュールが固定されているプロジェクトにおいて、初期段階で追加要件が判明した場合、コンサルタントはまず、要件のギャップを文書化し、スケジュールと予算への潜在的な影響についてプロジェクトチームと協議すべきです。このアプローチにより、すべての関係者が変更内容を把握し、最善の対応策を共同で決定できるようになります。

重要な考慮事項：
スコープ管理 :プロジェクトのスコープを明確に定義し、管理することは非常に重要です。スコープに変更を加える場合は、時間とコストへの影響を慎重に評価する必要があります。
利害関係者とのコミュニケーション：利害関係者と連携して追加要件の影響について話し合うことは、現実的な期待値を設定し、情報に基づいた意思決定を行う上で役立ちます。
変更管理プロセス：変更を実施する前に、正式な変更管理プロセスに従うことが不可欠です。これには、変更内容の文書化、影響の評価、必要な承認の取得が含まれます。
これらの手順を踏むことで、コンサルタントはプロジェクトがその目的と制約に沿って進められることを確実にし、いかなる逸脱も管理された透明性の高い方法で対処します。
参考文献：
https://trailhead.salesforce.com/content/learn/modules/best-practices-for-project-management/gather-requirements
https://www.salesforce.com/blog/project-management-guide/

質問: **75**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、サービス担当者が管理する顧客データのExcelファイルを使用しています。すべてのサービス担当者は同じ顧客を担当しています。UCは、Salesforceインスタンスのデータがクリーンであることを確認したいと考えています。
コンサルタントはどのようなベストプラクティスを推奨すべきでしょうか？
A. Salesforceにインポートする前に、データの重複を削除してください。
B. レコードをインポートし、フローを作成してデータ型を変更します。
C. レコードをインポートして重複管理を使用します。
正解: **(**正解を表示します**)**
ExcelファイルからSalesforceに顧客データをインポートする際に、データの正確性を確保するためのベストプラクティスは、インポート処理の前にデータの重複を排除することです。これには、重複レコードを特定して統合し、一意で正確なデータのみがSalesforceにインポートされるようにすることが含まれます。この事前対策により、データ品質の問題を防ぎ、Salesforceデータベースの整合性を維持できます。

質問: **76**
Cloud Kicksは、メール、電話、チャットボットといった従来のサービスにとどまらず、よりパーソナライズされた柔軟なサービス体験を顧客に提供したいと考えています。
この要件を満たすために、コンサルタントはどのような提案をすべきでしょうか？
A. ソーシャルメディア
B. メッセージングアプリ
C. Salesforceナレッジ
正解: **B (**コメントを発表する**)**
よりパーソナライズされた柔軟なサービス体験を提供するためには、メッセージングアプリをサービス戦略に統合することが推奨されます。メッセージングアプリは、非同期で便

利なコミュニケーションを可能にし、顧客が求める迅速で気軽なやり取りに対応することで、顧客エンゲージメントと満足度を高めることができます。

有効的な**Service-Con-201**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Con-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Con-201**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Con-201試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Con-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、https://www.jpntest.com/shiken/Service-Con-201-mondaishu　**290**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **77**
Cloud Kicksは、応答時間と初回解決率に関するサービス主要業績評価指標（KPI）を標準化したいと考えています。個々のサービス担当者、チームリーダー、地域ディレクター、およびサービス担当副社長は、ユーザーがアクセスできるデータのみを使用して計算された同じKPIを確認できるようにする必要があります。
要件を満たすために推奨される実行ユーザー数はどれくらいですか？
A. ダッシュボードビューアー
B. サービス担当副社長
C. チームリーダー
正解: **A** (コメントを発表する)
データ表示ルールを遵守しつつ、KPIの定義の一貫性を確保するため、Salesforceダッシュボードでは実行ユーザーとして「ダッシュボードビューアー」を使用する必要があります。この設定により、ダッシュボードを閲覧する各ユーザーは、自身のアクセス権限（ロール階層、共有ルールなど）に基づいてデータを確認できますが、すべてのユーザーが同じフィルターと計算式を使用できます。
ダッシュボードの実行ユーザーとしてサービス担当副社長を使用した場合、すべての閲覧者が組織全体のデータを見ることになり、可視性要件に違反します。チームリーダー（オプションC）では、データの表示範囲が狭すぎます。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - コンタクトセンター分析ドメイン。
Salesforceヘルプ：「ダッシュボードの実行ユーザーを設定する」
Salesforce Trailhead：「ダッシュボードビューアオプションを使用してダッシュボードの表示設定をカスタマイズする」

質問: **78**
Universal Containers社は、Amazon Connectを使用してService Cloud Voiceを導入しています。管理者はテスト用に新しいサンドボックスを作成しました。
管理者は、新しいサンドボックス構成に関してどのような点に注意すべきでしょうか？

A. サンドボックスの作成時にAWSアカウントとコンタクトセンターは自動的にコピーされますが、音声通話データはコピーされません。
B. 新しいAWSアカウントは自動的に作成されますが、コンタクトセンターと音声通話データは新しいサンドボックスにコピーされません。
C. サンドボックスが作成されると、AWS アカウント、コンタクトセンター、音声通話データが自動的にコピーされます。
正解: **(**正解を表示します**)**
Service Cloud VoiceとAmazon Connectを使用している組織で新しいサンドボックスを作成する場合、AWSアカウントとコンタクトセンターの設定は本番環境からサンドボックスにコピーされません。各サンドボックス環境には、独自のAWSアカウントと個別のAmazon Connectコンタクトセンター設定が必要です。
これにより、本番環境とテスト環境間のデータ分離とセキュリティが確保されます。音声通話データ、文字起こし、録音データも自動的に転送されません。
選択肢Aは誤りです。Salesforceはサンドボックス作成時にAWSの設定を複製しないためです。
選択肢Cは、AWSの設定もデータも環境間でコピーされないため、誤りです。
参照されているSalesforce資料：
* Service Cloud コンサルタント試験ガイド - インタラクション チャネル ドメイン。
* Salesforceヘルプ：「Amazon Connectサンドボックス構成を使用したService Cloud Voice」
* Salesforce Spring '24 リリースノート - Service Cloud Voice と Amazon Connect の統合に関する考慮事項。

質問: **79**
ユニバーサル・コンテナーズ社は、電話対応システムを導入しました。しかし、電話の待ち時間が長くなり、顧客サービスに影響が出ています。経営陣は、顧客の待ち時間を短縮し、オペレーターが一度に多くの問い合わせに対応できるようにする方法を模索しています。コンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？
A. ケース自動応答ルール
B. アインシュタインサービスからの返信
C. Salesforceメッセージング
正解: **B (**コメントを発表する**)**
包括的かつ詳細な説明：
Einstein Service Repliesは、生成型AIを活用して、チャットやメッセージングセッション中、または問い合わせメールにおいて、サービス担当者への適切な返信案を作成・推奨します。AIが生成した返信を提供することで、担当者は問い合わせをより効率的に処理でき、顧客の待ち時間を短縮し、同時に処理できる問い合わせ件数を増やすことができます。
Salesforceヘルプより：

Einsteinの生成型AIとサービス返信機能を使用して、チャットやメッセージングセッション中、またはケースメールにおいて、サービス担当者への適切な返信案を作成・提案します。」
-
Einstein Service Repliesを導入することで、応答プロセスを効率化し、エージェントの生産性を大幅に向上させることができ、通話待ち時間の長さという問題を解決できます。

質問: **80**
Cloud Kicksのサービス担当者は、注文状況の更新依頼を頻繁に受けています。すべての注文情報は、独立したクラウドベースの企業資源計画（ERP）システムによって管理されています。
現在、担当者はこれらの詳細情報を探すために複数の応募書類を切り替えながら作業しており、このプロセスを改善できないかと問い合わせている。
コンサルタントは、プロセスを効率化するためにどのようなアプローチを推奨すべきでしょうか？
A. 1時間ごとに実行されるバッチ統合プロセスを作成し、すべての注文更新をSalesforceに取り込む。
B. 注文ロケーターへのディープリンクを持つERPシステムを起動する動的アクションを作成します。
C. Salesforce Connectと外部オブジェクトを使用して、この情報をSalesforceで表現します。
正解: **(**正解を表示します**)**
サービス担当者が別のERPシステムから注文状況の更新情報を取得するプロセスを効率化するには、Salesforce Connectを使用して外部オブジェクトを統合することをお勧めします。この方法により、Salesforce内で注文情報にリアルタイムで直接アクセスできるため、アプリケーションを切り替える必要がなくなり、顧客からの問い合わせ対応の効率が向上します。

質問: **81**
Cloud Kicksは、サービスコンソールと作業項目を使用して、対応可能なサービス担当者に案件を振り分けます。サービス担当者は、自分が担当した作業と、受信した案件を確認できる方法が必要です。
Service Cloudコンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？
A. パーソナライズされたナビゲーションメニュー
B. アクションと推奨事項コンポーネント
C. オムニチャネルユーティリティウィジェット
正解: **(**正解を表示します**)**

オムニチャネルユーティリティウィジェット（サービスコンソールのフッターにあります）を使用すると、エージェントは受信および承認された作業項目をリアルタイムで管理できます。このウィジェットには以下が表示されます。
アクティブな作業とキューに入れられた作業、
存在ステータス、
労働能力、そして
受信ルーティング通知。
この機能は、オムニチャネルルーティングを使用するエージェント向けに特別に設計されており、タブを切り替えることなくすべての作業項目を確認できるようにします。
オプションA（パーソナライズされたナビゲーションメニュー）では、コンソールタブへのクイックアクセスは可能ですが、作業管理機能にはアクセスできません。
オプションB（アクションと推奨事項コンポーネント）は、ガイド付きワークフローとEinstein Next Best Actionをサポートしますが、オムニチャネルの作業追跡はサポートしません。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - インタラクションチャネルドメイン。
Salesforceヘルプ：「オムニチャネルユーティリティを使用して業務を管理する。」
Salesforce Trailhead：「サービス担当者向けオムニチャネルでの業務管理」

質問: **82**
サービスクラウドコンサルタントが通信会社の顧客と協力しています。顧客は、新しいケース自動化とAgentforce Service Agentを導入することで、初回解決率を30%向上させることを目指しています。顧客はこれらの変更によって顧客満足度が向上すると期待していますが、導入の容易さとシステムの複雑さについて懸念を抱いています。
コンサルタントは、懸念事項を管理し、期待値を一致させるために、まず何をするべきでしょうか？
A. 自動化されたケースルーティングルールとエスカレーションパスを含む、詳細なAgentforceサービスエージェント構成計画を作成し、ITチームと技術要件を検証します。
B. 主要な関係者を早期に巻き込みながら、技術的な課題、ユーザーの導入障壁、既存のワークフローへの影響に焦点を当てたリスク登録を実施する。
C. すべての技術要件が確定するまでプロジェクトを延期し、その後、ユーザー導入のための包括的な変更管理戦略を作成することを推奨します。
正解: **B** (コメントを発表する)
Service Cloudコンサルタント試験ガイドの「実装戦略」領域では、技術設計を開始する前に、関係者間の連携、リスク評価、および変更への準備が重要であることを強調しています。リスク登録簿の作成と関係者との早期の協議は、ユーザーの導入、ワークフローの中断、技術的な複雑さに関連する潜在的な問題を特定し、軽減するのに役立ちます。
コンサルタントは、まずこの評価を実施することで、初回解決率の向上や顧客満足度の向上といったビジネス目標が、変更管理計画や導入戦略と現実的に整合していることを確認

できます。この積極的なアプローチは、Salesforceのアジャイルかつ顧客中心の導入手法に沿った反復的な計画策定も支援します。
オプションAは、ステークホルダーの懸念事項に対処することなく、ソリューション設計に早すぎる段階で焦点を当てています。オプションCは、不必要に進捗を遅らせ、リスクと準備状況の評価を並行して進めるというSalesforceの反復的なベストプラクティスに反しています。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - 実装戦略ドメイン（リスク特定、ステークホルダーエンゲージメント、変更への準備）。
Salesforceプロジェクトデリバリーフレームワーク（アジャイル）- ステークホルダーとの連携と早期リスク管理に関する計画フェーズのガイダンス。
Salesforceヘルプ：「Salesforce導入におけるプロジェクトリスクと変更の管理」

質問: **83**
ユニバーサルコンテナーズのサポート担当者は、顧客の連絡先情報を複数の方法で入力している。
経営陣は、顧客の連絡先情報が重複して入力される可能性が高いことを懸念している。
重複レコードの作成を防ぐために、コンサルタントはどのような対策を推奨すべきでしょうか？
A. 重複管理を設定して有効化します。
B. 「すべてのデータを表示」権限を付与し、検索するように指示します。
C. 連絡先に対して Apex トリガーを実装します。
正解: **(**正解を表示します**)**
顧客連絡先情報の重複を防ぐには、Salesforceに組み込まれている重複管理機能を構成して有効化することをお勧めします。この機能を使用すると、重複ルールとマッチングルールを作成して、入力時に重複を識別して防止できます。この機能は、連絡先などの標準オブジェクトに適用でき、設定されたルールに基づいてユーザーにアラートを送信したり、重複をブロックしたりできます。この積極的なアプローチにより、過剰な手動介入や「すべてのデータを表示」などの広範なアクセス権限を必要とせずに、データ品質を確保できます。

質問: **84**
Cloud Kicks（CK）は、顧客との問題を解決するために、社内の支援を求めることがしばしばあります。また、パートナー企業の協力を得る必要もあります。CKは、会話履歴を記録しながら、案件に関するコミュニケーションを最も効果的に行えるソリューションを求めています。
コンサルタントは、要件を満たすためにどの機能を推奨すべきでしょうか？
A. ケーススウォーミングにはSlack for Serviceを使用します。
B. 関係者に連絡を取るためのクイックアクションメールを送信します。
C. 子ケースを使用してパートナーとやり取りします。

正解: (正解を表示します)
Cloud Kicksが組織内およびパートナーと効果的に連携して問題解決に取り組むためには、Slack for Serviceのケーススウォーミング機能の利用をお勧めします。このソリューションは、リアルタイムのコミュニケーションとコラボレーションを促進し、必要な関係者を結集させ、各ケースのコンテキスト内で会話履歴を記録することで、問題解決とケース解決プロセスを強化します。

質問: **85**
Service Cloudコンサルタントは、Cloud Kicksの経営幹部向けにSalesforce上でダッシュボードを作成する任務を負っています。このダッシュボードは、意思決定に役立つ洞察を提供する必要があります。
A. オムニチャネル分析により、特定の経路とルーティングタイプを詳細に表示
B. AppExchangeのサービス＆サポートダッシュボード
C. 待ち時間と処理時間を含むCTI分析レポート
正解: (正解を表示します)
AppExchangeのサービス＆サポートダッシュボードは、Salesforceが設計した事前構築済みの分析ソリューションで、ケース数、バックログ、応答時間、顧客満足度などのサービス運用に関する重要なインサイトを経営幹部に提供します。これらのダッシュボードは意思決定に最適化されており、標準的なSalesforceデータモデルに準拠しています。
オプションA（オムニチャネル分析）は、ルーティングとエージェントの稼働率に焦点を当てており、これらは経営幹部レベルのKPIというよりも、より運用上の指標です。
オプションC（CTIレポート）は電話に関する洞察を提供するが、戦略的な管理ダッシュボードには範囲が狭すぎる。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - コンタクトセンター分析ドメイン。
Salesforce AppExchange掲載情報：「サービス＆サポートダッシュボード」
Salesforceヘルプ：「Service Cloud Insightsで事前構築済みダッシュボードを使用する」

質問: **86**
Cloud Kicksは最近、オムニチャネル環境を導入しました。セキュリティ関連の問題を担当するサービスエージェントから、ケースレコードが正しくルーティングされていないとの苦情が寄せられています。
オムニチャネルの実装が正しくルーティングされていることを検証するために、コンサルタントはまず何をすべきでしょうか？
A. ルーティングされている関連レコードを開きます。
B. 設定からオムニチャネルルーティングをデバッグします。
C. オムニチャネルスーパーバイザータブを開きます。
正解: (正解を表示します)

オムニチャネルルーティングが正しく機能していることを検証するには、特にエージェントからケースルーティングの誤りが報告された場合は、まずオムニチャネルスーパーバイザータブを開く必要があります。このツールを使用すると、作業項目のルーティングと処理状況をリアルタイムで確認でき、コンサルタントはルーティング構成を監視およびトラブルシューティングし、定義済みの基準に基づいてケースが適切なエージェントに振り分けられていることを確認できます。

質問: **87**
Cloud Kicksのサポート担当者は、3種類の顧客対応業務を担当しています。サポート担当者の離職率が高いため、現場には経験の浅い担当者が多くいます。経営陣は、すべての担当者が使いやすいインターフェースで特定の問題に関連する情報を収集し、Einsteinの次善策が確実に表示されるような仕組みを求めています。
ベストプラクティスに従って、管理者はこれらの要件を満たすためにService Cloudをどのように構成すべきでしょうか？
A. アクションと推奨事項コンポーネントを使用してフローを起動します。
B. レコードタイプごとにLightningレコードページを作成します。
C. ページレイアウト、レコードタイプ、およびサポートプロセスを定義します。
正解: **A (**コメントを発表する**)**
アクションと推奨事項コンポーネントは、Salesforce のベストプラクティスであり、サポート担当者が問題固有のプロセスに沿って作業を進め、Einstein の次善策が状況に応じて適切に表示されるようにするためのものです。管理者は、このコンポーネントを使用して、画面フローや推奨アクションをサービスコンソールに直接埋め込むことができ、担当者は関連情報を収集し、標準化された手順に従うことができます。
これは、試験ガイドのService Cloudソリューション設計の領域と一致しており、直感的でガイド付きのエージェントエクスペリエンスの設計を重視しています。
オプションBでは、レコードページ間でユーザーエクスペリエンスが断片化され、トレーニングやナビゲーションが困難になる。
オプションCは標準的なケース設定の一部ですが、新規エージェント向けのガイド付きフローや実行可能な推奨事項は提供しません。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - Service Cloudソリューション設計領域。
Salesforceヘルプ：「アクションと推奨事項コンポーネントを使用してエージェントをガイドする」
Salesforce Spring '24 リリースノート - Einstein の次善策機能強化。

質問: **88**
Cloud Kicks（CK）では、ナレッジマネジメントが既に導入されているにもかかわらず、ケース解決までの時間が長すぎる。

コンサルタントは、案件の解決までの時間を短縮するために、どのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. データカテゴリグループを追加します。
B. 同義語グループを作成する。
C. おすすめ記事を有効にする。
正解: **C (**コメントを発表する**)**
Salesforce Knowledgeで推奨記事機能を有効にすると、サービスエージェントはケースの詳細に基づいて記事の推奨を受け取ることができ、関連情報をより迅速に見つけることができます。この機能により、エージェントは問題をより効率的に解決するために必要な知識を得ることができ、ケースの解決時間を短縮し、サポートエクスペリエンス全体を向上させることができます。

質問: **89**
コンサルタントは、新しいService Cloudインスタンスにメッセージング機能を実装する際に、どのような点を考慮すべきでしょうか？
A. オムニチャネル経由でルーティングする必要があります。
B. アインシュタインボットとは互換性がありません。
C. Experience Builder と一緒にデプロイする必要があります。
正解: **(**正解を表示します**)**
Salesforce Messaging（SMS、WhatsApp、その他のデジタルチャネル）は、インテリジェントなルーティング、エージェントのキャパシティ管理、リアルタイム監視のために、オムニチャネルとの統合を前提として設計されています。これにより、プレゼンスとワークロードのルールを活用しながら、メッセージがエージェント間で効率的に配信されます。
選択肢Bは誤りです。Salesforce Messagingは、自動応答のためにEinstein Botsと互換性があります。
オプションC（エクスペリエンスビルダー）はSalesforceメッセージングの設定とは関係ありません。メッセージングの設定は、メッセージング設定とオムニチャネル構成で処理されます。
参照されているSalesforce資料：
* Service Cloud コンサルタント試験ガイド - インタラクション チャネル ドメイン。
* Salesforceヘルプ：「オムニチャネルを通じてSalesforceメッセージングを有効にしてルーティングする」
* Salesforce Spring '24 リリースノート - デジタルエンゲージメント機能の強化。

質問: **90**
Universal Containers社は、新製品と既存製品の定期メンテナンスの両方について顧客サポートを提供しています。どちらのタイプのケースにも共通する多くの段階と項目がありますが、メンテナンスケースには記録する必要のある追加の段階と項目があります。この目的を達成するために、コンサルタントはどの機能を推奨すべきでしょうか？

A. 承認プロセス
B. サポートの種類
C. サポートプロセス
正解: **C** (コメントを発表する)
新製品サポート案件に共通するステージとフィールド、および保守案件に追加されるステージとフィールドに対応するため、サポートプロセスの導入をお勧めします。サポートプロセスでは、提供されるサポートの種類に基づいて案件のステージをカスタマイズできるため、各案件タイプに必要なすべての情報が正確に収集されます。

質問: **91**
Universal Containersは、サポート担当者がケースを作成するのに費やす時間を削減したいと考えています。ケース作成機能は、1日あたり最大5,000件の新規ケースに対応できる拡張性を備え、顧客による10MB以下のファイル添付を可能にする必要があります。
コンサルタントはどの機能を提案すべきでしょうか？
A. Web-to-Case
B. オンデマンドメールtoケース
C. メールからケース作成へ
正解: **A** (コメントを発表する)
1日あたり最大5,000件の新規問い合わせに対応し、顧客が10MB以下のファイルを添付できる機能が必要な場合、Web-to-Caseが推奨機能です。この機能により、顧客はWebフォームから直接問い合わせを送信でき、ファイル添付も可能です。これにより、問い合わせ作成機能を効率的に拡張できると同時に、サポート担当者の作業負荷を軽減できます。

有効的な**Service-Con-201**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Con-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Con-201**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Con-201試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Con-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、https://www.jpntest.com/shiken/Service-Con-201-mondaishu　**290**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **92**
ユニバーサルコンテナーズは、顧客との契約で定められたサービスレベル要件が確実に満たされるようにしたいと考えています。
コンサルタントはこの要件を満たすために、どのような設定を行うべきでしょうか？
A. 権利付与プロセス、契約明細項目、マイルストーン、および権利
B. 権利付与プロセス、マイルストーン、マイルストーンアクション、および権利
C. 権利付与プロセス、契約、契約明細項目、および権利
正解: (正解を表示します)

Salesforceは、契約で定められたサービスレベル要件が確実に満たされるよう、エンタイトルメント管理という体系的なアプローチを提供しています。このフレームワークにより、組織は顧客サポートのサービスレベルを定義、適用、監視することができます。
主要構成要素：
権利 :これらは、応答時間やサポートの提供状況など、顧客と合意した具体的なサポート条件を表します。
権利付与プロセス :これらは、サポートチームがケースや作業指示を解決するために完了しなければならない手順（マイルストーン）を概説するタイムラインです。
マイルストーン :これらは、サービス提供レベルを表す、権利付与プロセスにおける時間依存のステップです。例としては、初回応答時間や解決時間などがあります。
マイルストーンアクション :これらは、マイルストーンの特定の時点で自動的に実行されるアクションです。例えば、マイルストーン違反が近づいている場合や違反が発生した場合に、メールアラートを送信するなどです。
これらのコンポーネントを設定することで、Universal Containersはサービスレベル契約の遵守を効果的に監視・確保し、顧客にタイムリーかつ効率的なサポートを提供することができます。
参照: https://help.salesforce.com/s/articleView?id=service.entitlements_process_parent.htm & language=en_US & type=5
https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.entitlements_milestone_actions.htm & language=en_US & type=5

質問: **93**
Universal Containers社は、Agentforce for Serviceのいくつかの新機能を実装したいと考えています。Service Cloudコンサルタントは、以下のビジネス要件を確認し、カスタムトピックやアクションではなく、標準トピックを使用することで満たせる要件を特定する必要があります。
トピックに変更を加えることなく、既製のAIエージェントで対応できるユースケースはどれでしょうか？
A. 破損した輸送コンテナの保証請求手続きと現地検査のスケジュール調整について、お客様をサポートします。
B. 顧客が複数の配送センターにわたる特定のコンテナモデルのリアルタイム在庫レベルを確認できるようにする。
C. 保険契約に関する質問に回答し、顧客が新たな問題が発生した場合に新しいサポートチケットを発行できるようにします。
正解: **(**正解を表示します**)**
Agentforce for Serviceには、以下のような主要な顧客サービスインタラクションを網羅する標準トピックが標準で含まれています。
アカウントおよびケース管理（サポートチケットの表示または作成）、
知識ベース質問応答、そして

一般情報に関するお問い合わせトピック。
オプションC - 保険契約に関する質問に回答し、顧客が新しいサポートチケットを作成できるようにする - は、カスタマイズを必要とせずにこれらの標準トピックに適合します。サービスエージェントは、Salesforce Knowledgeから保険契約情報を自動的に取得し、チケット作成のための標準トピック「ケースを開く」を開始できます。
オプションA（保証請求と検査スケジュール）とオプションB（リアルタイム在庫レベル検索）は、外部連携や標準のサービスエージェントの範囲を超える独自のビジネスプロセスに依存するため、カスタムトピックとアクションが必要です。
参照されているSalesforce資料：
Salesforce Spring '24 リリースノート - Agentforce for Service: 標準トピックの概要。
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - インタラクションチャネルドメイン。
Salesforceヘルプ：「一般的な顧客サービスシナリオには、Agentforceの標準トピックを使用してください。」

質問: **94**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、今後2週間以内に新製品を発売する予定です。経営陣は、顧客サポート部門にソーシャルメディアプラットフォームを監視して問い合わせを受け付けるよう求めています。
コンサルタントは、要件を満たすためにどの解決策を推奨すべきでしょうか？
A. Apexソリューションを実装します。
B. AppExchangeからサードパーティ製アプリを使用する。
C. カスタムケース割り当てルールを使用します。
正解: **(**正解を表示します**)**
包括的かつ詳細
ソーシャルメディアプラットフォームを効率的に監視し、関連するやり取りをケースに変換するには、Salesforce AppExchangeから入手できるサードパーティ製アプリケーションを活用することをお勧めします。これらのアプリケーションはSalesforceとのシームレスな統合を前提として設計されており、強力なソーシャルメディア監視機能を提供します。
Salesforceのベストプラクティスより：
「適切なソーシャルメディア監視ツールを使えば、カスタマーサービスチームがすぐに確認して対応できる自動チケットを作成し、電話やメールなどによる顧客からの問い合わせと照合することができます。」
-Salesforceマーケティングクラウド
サードパーティ製アプリを利用することで、UCは2週間以内に迅速にソリューションを導入でき、ソーシャルメディアチャネルを効果的に監視し、Salesforceを通じて顧客とのやり取りを管理するために必要なツールを提供できます。

質問: **95**

ユニバーサル ･コンテナーズのサポート担当者は、顧客の連絡先情報を複数の方法で入力しています。経営陣は、顧客の連絡先情報が重複して入力される可能性が高いことを懸念しています。
重複レコードの作成を防ぐために、コンサルタントはどのような対策を推奨すべきでしょうか？
A. 重複管理を設定して有効化します。
B. ｢すべてのデータを見る｣権限を付与し、検索するように指示します。
C. 連絡先に対して Apex トリガーを実装します。
正解: **(**正解を表示します**)**
顧客連絡先情報の重複を防ぐには、Salesforceに組み込まれている重複管理機能を設定して有効化することをお勧めします。この機能を使用すると、重複ルールとマッチングルールを作成して、入力時に重複を特定し、防止できます。この機能は、連絡先などの標準オブジェクトに適用でき、設定されたルールに基づいてユーザーにアラートを送信したり、重複をブロックしたりできます。この積極的なアプローチにより、過剰な手動介入や ｢すべてのデータを表示｣などの広範なアクセス権限を必要とせずに、データ品質を確保できます。

質問: **96**
顧客の電話システムをサービスコンソールと統合するために、コンサルタントが雇われた。
この統合プロセスにおいて、コンサルタントはどのような業務を行う必要がありますか？
A. Lightning Consoleを有効にします。
B. CTIアダプタを設定します。
C. アプリにユーティリティバーを追加します。
正解: **(**正解を表示します**)**
顧客の電話システムをサービスコンソールと統合する際、コンピュータテレフォニー統合（CTI）アダプタの設定は重要なステップです。これには、電話システムとSalesforce間のインターフェースの設定、クリックトゥダイヤル、通話ログ、サービスコンソール内での画面ポップアップなどの機能の有効化が含まれ、エージェントの効率向上につながります。

質問: **97**
ユニバーサル ･コンテナーズは、顧客に対し、インタラクティブなチャット機能とケース処理サービスを提供したいと考えている。
同じサービス担当者チームが、顧客からのどちらのタイプの問い合わせにも対応します。
コンサルタントは、サービス担当者に適切な数の問題のみが割り当てられるようにするために、どのような解決策を推奨すべきでしょうか？
A. ケース割り当てルール
B. オムニチャネル
C. ケースチーム
正解: **(**正解を表示します**)**

チャットとケース処理の両方を担当するサービスエージェントに適切な数の案件が割り当てられるようにするには、オムニチャネルが最適なソリューションです。オムニチャネルのキャパシティ管理機能により、エージェントの作業負荷が過剰になるのを防ぎ、管理可能なワークロードを維持することで、効率性と応答時間を向上させます。

質問: **98**
あるService Cloudコンサルタントが最近、公開ナレッジベースを導入しました。
A. 月間症例数
B. 初回解決率
C. 平均事件解決時間
正解: **(**正解を表示します**)**
公開ナレッジベースを導入することで、顧客はサポートに問い合わせることなく、セルフサービスで問題を解決できるようになり、結果として問い合わせ件数の減少につながります。月間の問い合わせ件数を追跡することは、ナレッジベース導入の成功を反映する主要業績評価指標（KPI）となります。
オプションB（初回解決率は、セルフサービスの有効性ではなく、エージェントとのやり取りの質を測定するものです。
オプションC（平均事件解決時間は内部効率を測定するものであり、事件の遅延への影響を測定するものではありません。
参照されているSalesforce資料：
* サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - コンタクトセンター分析ドメイン。
* Salesforceヘルプ：「ケース回避指標を使用してナレッジベースの有効性を測定する」
* Salesforce Trailhead：「セルフサービス型ナレッジを通じてケース数を削減する」

質問: **99**
Cloud Kicksは最近、サポートチームの効率性を向上させるため、双方向モバイルメッセージングを導入しました。同社は、導入の成功度を測定するために、主要業績評価指標（KPI）を使用しています。
コンサルタントは双方向モバイルメッセージングの効果を測定するために、どの指標を用いるべきでしょうか？
A. 平均処理時間
B. 通話量の削減
C. 未解決事件総数
正解: **(**正解を表示します**)**
双方向モバイルメッセージングの効果を測定するには、平均処理時間（AHT）という指標が適しています。AHTは、メッセージングを通じた会話と問題解決の効率性を評価し、このチャネルがサポートチームのパフォーマンスと顧客満足度にどのような影響を与えるかを把握することで、導入の成功を評価するのに役立ちます。

質問: **100**

Universal Containers社は、サンドボックス環境内で重要なオブジェクトやフィールドへのアクセスを制御する複数の権限セットを開発し、テストしました。Service Cloudコンサルタントは、Salesforceの導入に関するベストプラクティスを遵守し、変更履歴の追跡性を維持しながら、これらの権限セットを本番環境に移行したいと考えています。
A. Workbench を介して Salesforce Metadata API を使用して権限セットをデプロイします。
B. サンドボックスから本番環境へアウトバウンド変更セットを使用して権限セットをデプロイします。
C. 正確性を確保するため、本番環境で権限セットを直接手動で再作成します。
正解: **B** (コメントを発表する)
権限セットなどの構成コンポーネントを環境間で移動する際のSalesforceの推奨ベストプラクティスは、変更セットを使用することです。これにより、トレーサビリティ、バージョン管理、およびSalesforceのデプロイメントガバナンスモデルとの整合性が確保されます。
オプションA（Workbench経由のメタデータAPI）は高度なユースケースには適していますが、正式な導入手順に従うコンサルタントにとって、標準的で監査可能なプロセスではありません。
オプションC（手作業による再現）は人為的ミスのリスクがあり、追跡可能性に欠ける。
参照されているSalesforce資料：
サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - 実装戦略ドメイン。
Salesforceヘルプ：変更セットを使用して権限セットをデプロイする」
Salesforce導入におけるベストプラクティスガイド。

質問: **101**
Cloud Kicksは、新入社員のオンボーディングと新入社員研修をより効率的に実施する必要がある。
これには、福利厚生、社内求人情報、従業員必須研修などの求人情報へのアクセスを提供することが含まれます。
コンサルタントは、要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. トレイルヘッド
B. アインシュタインの次善策
C. エクスペリエンスクラウドサイト
正解: (正解を表示します)
新入社員の効率的なオンボーディングと研修（職務情報、福利厚生、社内求人情報、必須研修へのアクセスを含む）には、Trailheadが推奨されるソリューションです。Trailheadは、ゲーム感覚でインタラクティブな学習体験を提供し、従業員はそれぞれの役割や組織のプロセスに合わせてカスタマイズされた学習モジュールを自分のペースで進めることができます。

質問: **102**

Universal Containersは、スキルベースルーティングをサンドボックス環境でテストし、本番環境への導入準備が整いました。
コンサルタントは、サービスリソース、スキル、ルーティングを展開するために、どのソリューションを使用すべきでしょうか？
A. データインポートウィザード
B. データローダー
C. 大量移動記録
正解: **(**正解を表示します**)**
サンドボックス環境から本番環境へサービスリソース、スキル、ルーティング構成をデプロイする際には、データローダーの使用をお勧めします。このツールを使用すると、データの一括インポート、エクスポート、更新が可能になるため、スキルベースルーティングや関連レコードに関する複雑な構成を効率的に転送するのに適しています。
サービスリソース、スキル、ルーティング構成などのデータをサンドボックス環境から本番環境に移行する場合、データローダーが最適なツールです。一括転送ツールやデータインポートウィザードとは異なり、データローダーは、フィールドサービスやオムニチャネルルーティングで使用されるような複雑な関係性を含む、すべての標準オブジェクトとカスタムオブジェクトをサポートしています。
データインポートウィザードはオブジェクトサポートが限定されており、スキルとリソース間の関係などのマッピングはできません。一括転送レコードは、構成データの移行を目的としたものではありません。
Salesforceでは、以下のような設定オブジェクトのエクスポート/インポートにData Loaderを使用することを推奨しています。
* サービスリソース
* スキル
* サービス地域メンバー
* スキル要件
これらのオブジェクトはスキルベースのルーティング設定の一部であり、データローダーの操作において十分にサポートされています。
参考資料 :Salesforce Service Cloud セットアップガイド - データローダーを使用したスキルベースルーティングの展開

質問**: 103**
Cloud Kicksのサービス担当者は、異なるチャネルを通じて同じ顧客から重複した問い合わせを受けることが頻繁にある。
経営陣は、サービス担当者が重複したケースを処理し、いずれかのケースを削除できる方法を提供したいと考えています。
コンサルタントはどのような行動を推奨すべきでしょうか？
A. ケースマージを有効にする。
B. ケースに重複ルールを設定します。
C. 自動起動フローを作成します。

正解: (正解を表示します)
異なるチャネルで同一顧客から重複した問い合わせが発生する問題を解決するには、ケース統合機能を有効にすることをお勧めします。これにより、サービス担当者は重複した問い合わせを容易に特定して統合できるため、顧客の問題を一元的に把握し、重複作業を防止できます。

質問: **104**
ユニバーサル・コンテナーズは、顧客がカスタマーサポート担当者と直接連絡を取れるようにするための追加チャネルを検討しています。現在、顧客はソーシャルメディア、ウェブチャット、電話、SMSを通じてサポートチケットを発行できます。
デジタルエンゲージメントに加えて、コンサルタントは要件を満たすためにどのようなことを推奨すべきでしょうか？
A. AppExchange
B. メールからケース作成へ
C. 受信箱
正解: (正解を表示します)
Email-to-Caseは、Salesforce Service Cloudの標準機能で、顧客からのメールを自動的にケースレコードに変換します。Universal Containersは既にデジタルエンゲージメントを通じてソーシャルメディア、チャット、電話、SMSを活用しているため、Email-to-Caseを追加することで、顧客がメールでサポートに問い合わせることが可能になり、従来のマルチチャネルサービス戦略が完成します。
オプションA（AppExchange）はソリューションのマーケットプレイスであり、直接的なコミュニケーションチャネルではありません。
オプションC（Salesforce Inbox）は、営業担当者の生産性向上とメール連携を目的として設計されており、顧客サポートケースの作成を目的としたものではありません。
参照されているSalesforce資料：
* Service Cloud コンサルタント試験ガイド - インタラクション チャネル ドメイン。
* Salesforceヘルプ：顧客メールからケースを作成するためのメールtoケースの設定方法」
* Salesforce Trailhead：顧客からのメールをケースにルーティングする」

質問: **105**
SalesforceはOpenCTIフレームワークにおいて、どのような利点を提供しますか？
A. 開発者は、最小限のカスタマイズで、利用可能なあらゆる電話プラットフォームと統合できます。
B. エージェントは、一度開発するだけで、幅広いブラウザとオペレーティングシステムで電話機能を利用できます。
C. エージェントは、タスクバーやシステムトレイに組み込んで、オペレーティングシステムレベルでソフトフォンを実行できます。
正解: (正解を表示します)

SalesforceのOpenCTI（コンピュータ電話統合）フレームワークは、エージェントが複数の開発作業を必要とせずに、さまざまなブラウザやオペレーティングシステム間で電話機能を利用できるという利点を提供します。
このクロスプラットフォーム互換性により、一貫したユーザーエクスペリエンスが確保され、Salesforce内での電話連携が簡素化されるため、サービスエージェントの効率性と利便性が向上します。

質問: **106**
Universal Containersは新製品のフルラインナップを発表する予定であり、Service Cloudは以下の要件を満たす必要があります。
* サービス担当者は他のチームと連携する必要があります。
* 製品開発チームは、特定の製品に関する優先度の高い案件について通知を受ける必要がある。
これらの要件を満たすソリューションはどれですか？
A. ケースチームを使用してケースについて共同作業を行い、Salesforce Flowを使用して通知を行います。
B. ケースチームを使用してケースについて共同作業を行い、エスカレーションルールを使用して通知を行います。
C. アカウントチームを使用してケースで共同作業を行い、Salesforce Flowを使用して通知を行います。
正解: **(**正解を表示します**)**
Service Cloudコンサルタント学習ガイドのService Cloudソリューション設計ドメインでは、異なる部門間でのケースに関するコラボレーションを促進するために、ケースチームの使用を推奨しています。ケースチームを使用すると、複数のユーザーまたは役割が単一のケースで共同作業を行うことができ、サービス開発チームと製品開発チーム間の可視性と連携が向上します。
優先度の高いケースについて製品開発チームにアラートを発信するという要件を満たすには、Salesforce Flow（またはプロセス自動化ツール）を使用して、条件（例えば、「優先度＝高」かつ「製品＝X」）が満たされたときに、通知を自動的に送信したり、タスクを作成したり、SlackやChatterなどのコラボレーションツールに更新情報を投稿したりするのが最善の方法です。
エスカレーションルールは、特定の部署への通知ではなく、時間に基づいた上位サポートレベルへのエスカレーションを目的として設計されています。アカウントチームは、個々のケースではなくアカウントレベルでのコラボレーションを促進するため、ケース固有のアラートには適していません。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - Service Cloudソリューション設計ドメイン（コラボレーションと自動化の設計上の考慮事項）。

Salesforceヘルプ：「ケースチームの設定」（異なるユーザー間でのケースに関するコラボレーションを可能にします）。
Salesforceヘルプ：「Flowを使用して自動通知を作成する」（ケース条件が満たされたときにユーザーに通知する方法について説明しています）。

有効的な**Service-Con-201**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Con-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Con-201**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Con-201試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Con-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、https://www.jpntest.com/shiken/Service-Con-201-mondaishu　**290**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」

質問: **107**
Cloud Kicksは、複数の専門家が協力して案件に取り組めるようにするため、SlackにSwarming機能を導入することを検討している。
導入前に考慮すべき事項は何でしょうか？
A. スウォーミングはSlackからのみ開始できます。
B. スウォームからのメッセージをケースフィードに共有できます。
C. SwarmsはSlackまたはSalesforceから閉じることができます。
正解: **(**正解を表示します**)**
Service Cloud の Slack におけるスウォーミング機能を使用すると、Salesforce レコードにリンクされた Slack チャンネル内で、専門家が複雑なケースについて共同作業を行うことができます。スウォーミングは Slack または Salesforce のどちらからでも開始または終了でき、両プラットフォーム間の同期が維持されます。
この機能により、リアルタイムでのコラボレーションが強化されるとともに、更新、完了、および結果がService Cloudに自動的に反映されるようになります。
選択肢Aは誤りです。スウォームはSlackまたはSalesforceのどちらからでも開始できます。
オプションBは部分的に正しいが、不完全なメッセージはスウォームのコンテキストで表示されるものの、決定的な機能は双方向のクロージャ機能である。
参照されているSalesforce資料：
Salesforce Spring '24 リリースノート - Slack における Service Cloud Swarming の機能強化。
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - Service Cloudソリューション設計領域。
Salesforceヘルプ：「Service Cloud向けSlackでSwarmingを使用してコラボレーションする」

質問: **108**

コンサルタントは、案件が未解決のままになっている平均日数を容易に報告できるように、どのような解決策を設計すべきでしょうか？
A. レポートの標準の「症例経過日数」フィールドを使用してください。
B. レポートにケースオープン日数を表示する数式フィールドを作成します。
C. 日数を計算する数式フィールドを作成し、レポートでそのフィールドを使用します。
正解: **C** (コメントを発表する)
案件が未解決のままになっている期間を正確に計算して報告するには、Case オブジェクトにカスタム数式フィールドを作成する必要があります（例えば、未解決の案件の場合は TODAY() - CreatedDate、解決済みの案件の場合は ClosedDate - CreatedDate）。このフィールドは、標準レポートまたはカスタムレポートに含めることができます。
オプションA（ケース経過時間フィールド）は、現在オープンなケースの期間のみを測定し、クローズされたケースについては計算しません。
オプションB（レポート上の数式）は、Salesforceの標準レポート機能ではサポートされていません。
参照されているSalesforce資料：
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - コンタクトセンター分析ドメイン。
Salesforceヘルプ：「ケース期間を追跡するための数式項目を作成する」
Salesforce Trailhead：「ケースの期間と経過時間に関するレポートを作成する」

質問: **109**
サービスクラウドコンサルタントが通信会社の顧客と協力しています。顧客は、新しいケース自動化とAgentforce Service Agentを導入することで、初回解決率を30%向上させることを目指しています。顧客はこれらの変更によって顧客満足度が向上すると期待していますが、導入の容易さとシステムの複雑さについて懸念を抱いています。
コンサルタントは、懸念事項を管理し、期待値を一致させるために、まず何をするべきでしょうか？
A. 自動化されたケースルーティングルールとエスカレーションパスを含む、詳細なAgentforceサービスエージェント構成計画を作成し、ITチームと技術要件を検証します。
B. 主要な関係者を早期に巻き込みながら、技術的な課題、ユーザーの導入障壁、既存のワークフローへの影響に焦点を当てたリスク登録を実施する。
C. すべての技術要件が確定するまでプロジェクトを延期し、その後、ユーザー導入のための包括的な変更管理戦略を作成することを推奨します。
正解: (正解を表示します)
サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - 実装戦略領域では、技術設計を開始する前に、関係者間の連携、リスク評価、および変更への準備が重要であることを強調しています。
リスク登録簿の作成とステークホルダーとの協議を早期に行うことで、ユーザーの利用促進、ワークフローの中断、技術的な複雑さに関連する潜在的な問題を特定し、軽減することができます。

コンサルタントは、まずこの評価を実施することで、初回解決率の向上や顧客満足度の向上といったビジネス目標が、変更管理計画や導入戦略と現実的に整合していることを確認できます。この積極的なアプローチは、Salesforceのアジャイルかつ顧客中心の導入手法に沿った反復的な計画策定もサポートします。
オプションAは、ステークホルダーの懸念事項に対処することなく、ソリューション設計に早すぎる段階で焦点を当てています。オプションCは、不必要に進捗を遅らせ、リスクと準備状況の評価を並行して進めるというSalesforceの反復的なベストプラクティスに反しています。
参照されているSalesforce資料：
* サービスクラウドコンサルタント試験ガイド - 実装戦略ドメイン（リスク特定、ステークホルダーエンゲージメント、変更への準備）。
* Salesforceプロジェクトデリバリーフレームワーク（アジャイル）- ステークホルダーとの連携と早期リスク管理に関する計画フェーズのガイダンス。
* Salesforce ヘルプ: 「Salesforce 導入におけるプロジェクトのリスクと変更の管理」。

質問: **110**
コンタクトセンターのマネージャーは、新しい人員管理システムの導入後、キャパシティプランニング業務の改善度を測定したいと考えている。
コンサルタントは、新しい人材管理システムの成功を評価するために、どの指標を用いるべきでしょうか？
A. 解決済み事件数
B. エージェントの利用
C. たわみ率
正解: **(正解を表示します)**
エージェント稼働率は、人材管理システムの有効性を評価する上で重要な指標です。これは、エージェントが利用可能な時間に対して顧客対応に費やす時間の割合を示すものです。エージェント稼働率の向上は、リソースのより効率的な配分と、より優れたキャパシティプランニングを意味します。

質問: **111**
大手小売企業が、AIを活用してあらゆるサービスチャネルの会話記録を分析することで、顧客サービス業務の最適化を図ろうとしている。その目的は、よくある問い合わせ理由を抽出し、顧客の感情を予測し、顧客対応中に担当者にパーソナライズされた推奨事項を提供することだ。
これらの要件を満たすために、サービスクラウドコンサルタントはどのソリューションを使用すべきでしょうか？
A. アインシュタインの記事推奨機能を使用して、過去の事例トピックに基づいて知識記事を提案し、サービス担当者が確認できるようにチャットトランスクリプトを有効にします。

B. データクラウドを使用して、トランスクリプトのメタデータ、ロイヤルティ、およびサービスデータを統合し、サービス担当者とスーパーバイザー向けに計算されたインサイトと感情に基づいた推奨事項を生成します。
C. オムニチャネルを有効にし、サービス分析ダッシュボードを使用して、チャネル全体のボリュームとサービス担当者のアクティビティをリアルタイムで監視します。
正解: **(**正解を表示します**)**
Salesforce Data Cloud（顧客データプラットフォーム）は、チャットや音声の文字起こし、ロイヤルティプログラム、サービス記録など、構造化データと非構造化データソースを統合する機能を提供します。この統合データモデルを通じて、組織は計算に基づいたインサイトを生成し、AIを活用した感情分析を適用し、Service CloudおよびAgentforceのエクスペリエンス内でパーソナライズされた予測的な推奨事項を提供できます。
このユースケースは、Service CloudとData Cloudの統合に直接合致するものであり、Spring '24リリースノートで強調されているように、AIを活用したサービス運用におけるトランスクリプトの統合と感情スコアリングが導入されました。
オプションAは、会話データや感情分析を行わない、静的な記事推薦に重点を置いています。
オプションCは、分析ダッシュボードを通じて運用指標を提供しますが、AIによる推奨事項や感情分析は提供しません。
参照されているSalesforce資料：
Salesforce Spring '24 リリースノート - Data Cloud for Service の機能強化 (トランスクリプトの感情分析と計算されたインサイト)。
Service Cloudコンサルタント試験ガイド - コンタクトセンター分析ドメイン（分析AI、リアルタイムインサイト統合）。
Salesforceヘルプ：「リアルタイムのサービスインテリジェンスを実現するために、データクラウドで会話データを統合する」

質問: **112**
ユニバーサル・コンテナーズ（UC）は、医療部門にチャットボットを導入することで、問題解決率の向上、待ち時間の短縮、そして担当者の時間節約を図り、より複雑な問題への対応を可能にする計画だ。
UCの関係者は、チャットボットを使用する際に、医療保険の携行性と説明責任に関する法律（HIPAA）やその他の一般的なコンプライアンス基準に関してリスクがあると指摘した。
コンサルタントは、このリスクに対処するために何をするべきでしょうか？
A. 関係者とのディスカバリーセッションを実施し、ボットの音声とトーンが医療コンプライアンスの必須基準を満たしていることを確認します。
B. 本番組織でボットを作成し、会話ログに記録された情報を使用して、医療データが議論されていないことを確認します。
C. Salesforce TrustおよびEinstein Platform Complianceで見つかった、ボットのセキュリティ、可用性、および医療データの機密性に関する情報を共有します。

正解: (正解を表示します)
チャットボット使用時のHIPAAおよびその他の基準への準拠に関する懸念に対処するため、Salesforce TrustおよびEinstein Platform Complianceのリソースから、ボットのセキュリティ、データの可用性、機密性に関する詳細情報を共有することをお勧めします。これにより、関係者は機密性の高い医療データを保護し、コンプライアンスを維持するために講じられている対策について安心できます。
医療業界やその他の規制対象業界でチャットボットを導入する場合、HIPAAなどの基準への準拠は非常に重要です。Salesforce Einstein BotsはSalesforceプラットフォームの一部であり、HIPAA、SOC 2、ISO 27001などのコンプライアンス認証をサポートしています。Salesforceの信頼性とコンプライアンスに関するドキュメントには、検証済みの詳細な情報が記載されています。
データ暗号化
監査証跡
やり取りの安全性と機密性
医療データに関するHIPAA準拠
これにより、関係者はリスクに直接対処する明確で信頼できる詳細情報を受け取ることができます。オプションBは、プラットフォームのコンプライアンス機能に結びついた正式な保証を提供する唯一のオプションです。

有効的な**Service-Con-201**問題集はJPNTest.com提供され、**Service-Con-201**試験に合格することに役に立ちます！JPNTest.comは今最新**Service-Con-201**試験問題集を提供します。JPNTest.com Service-Con-201試験問題集はもう更新されました。ここで**Service-Con-201**問題集のテストエンジンを手に入れます。最新版のアクセス、https://www.jpntest.com/shiken/Service-Con-201-mondaishu　**290**問、３０%ディスカウント、特別な割引コード: **JPNshiken**」