

# Certification Preparation for Service Cloud Consultant (Japanese Version)

1. AW Computing は、Facebook や Twitter で顧客と交流したいと考えています。

A. ケース チャッター フィード

B. ソーシャル投稿記録

C. ケースアクティビティフィード

D. ケースノート関連リスト

**Answer(s): B**

---

2. Cloud Kicks (CK) は、サービス改善プロジェクトの一環として、サポート エージェント向けにナレッジ管理を実装しました。実装から数か月後、CK の経営陣は、報告された顧客満足度に一貫性がないことに気付きました。CPIS は低下していますが、多くの顧客から優れたサポート体験についての証言が寄せられています。

A. 各コートのケース終了後、自動調査の一環としてプロモーター スコアではなくスコアを追跡します。

B. 各ケース チャンネルにおけるエージェントあたりの平均ケース数とチーム平均をベンチマークします。

C. 1 日あたりの平均通話数、エージェントあたりの平均ケース数、ケース タイプあたりの平均ケース数を追跡します。

D. 冠詞を付加した場合と付加しなかった場合の CSAT の違いを測定します。

**Answer(s): A**

---

3. Universal Containers は Twitter と Facebook で積極的に活動しています。これらのソーシャルメディア チャンネルからの顧客からのリクエストには、サポート エージェントが対応します。

- A. Twitter および Facebook のソーシャル ペルソナ。
- B. ソーシャル メディア マーケティング メッセージのタグ付け。
- C. Twitter および Facebook 向けのソーシャル カスタマー サービス。
- D. Einstein Bot ソーシャル キュー。

**Answer(s): C**

---

4. Cloud Kicks には数百万の顧客がいます。Salesforce に既存の連絡先レコードを持っている顧客はごくわずかです。顧客のメールアドレスは、別のシステムから詳細を入力し、連絡先レコードを充実させるために使用されます。

- A. グローバル クイック アクションを使用して詳細を取得します。
- B. 自動起動フローを使用して詳細を取得します。
- C. 連絡先の新しい顧客パスを使用して詳細を取得します。
- D. Pop to flow で Open CTI を使用して詳細を取得します。

**Answer(s): B**

---

5. 顧客の電話システムを Salesforce サービス コンソールに統合するためにコンサルタントが雇われました。この統合に関する 2 つの重要な考慮事項は何ですか? 2 つの回答を選択してください

- A. CTIアダプタの設定
- B. Lightning コンソールの有効化
- C. コールセンター定義ファイルの作成

D. サービスコンソールケース作成構成

**Answer(s):** A,C

---

6. Cloud Kicks では、外部の顧客が簡単にケースを作成できる方法が必要です。顧客は、サイズが 40 MB になることもあるファイルを添付する必要があります。

A. Experience Cloud ケース作成フォーム

B. Web-to-Case

C. 問い合わせリクエストフロー

D. オンデマンドのメールからケースへの対応

**Answer(s):** A

---

7. Cloud Kicks (CK) には、サポート組織全体を統合するためのサービス パフォーマンス ボードがあります。現在、CK は、製品ライン別や四半期ごとのケース完了日など、さまざまな観点からパフォーマンスを把握したいと考えています。

A. デスクトップの更新スケジュールを設定します。

B. 「すべてのデータの表示」がユーザーに割り当てられていないことを確認します。

C. 実行中のユーザーに基づいて動的ダッシュボードを使用します。

D. 複数のダッシュボード フィルターを追加します。

**Answer(s):** D

---

8. Cloud Kicks は、最初の通話で解決されたケースを表示したいと考えています。ケースを作成するときに [保存して閉じる] を使用するようにトレーニングされていません。最初の通話の解決が表示されるように、既存のクローズされたケース レポートを変更する必要があります。

A. フィルターまたは作成時のコードが true に等しい

B. ステータスのフィルターが Ctosea 解決済みに等しい

C. 開封日時が作成日と等しいフィルター

D. 終了日が作成日と等しいフィルター

**Answer(s): A**

---

9. Universal Containers の営業チームは新規顧客の獲得に非常に成功したため、サポート チームは当日の顧客サポートを提供できなくなりました。

A. 顧客を 1 日あたり 5 件までに制限します。

B. セルフヘルプの顧客コミュニティを提供します。

C. サポート電話回線を追加します。

D. 営業担当者にサポートケースへの対応を依頼する

**Answer(s): B**

---

10. Omm-Channel 実装が正しくルーティングされているかどうかをテストするために必要な 3 つの手順は何ですか？

A. ルーティング設定に関連付けられたキューの所有者を変更します。

B. オムニチャネル アクセスが有効になっているユーザーとしてログインします。

C. SttUp でデバッグ オムニ チャネル ルーティング構成を有効にします。

D. Omni-Channel Supervisor タブを開きます。

E. ルーティングするレコードを開きます。

**Answer(s): A,B,E**

---

11. サービス担当者がライブエージェントチャットを別の担当者に転送すると、どのような2つのことが起こりますか? 2つの回答を選択してください

A. 両方のサービス担当者が顧客とチャットできます。

B. 顧客は転送されたことを知りません。

C. チャットのトランスクリプトとケースが転送されます。

D. 顧客に新しい担当者の名前が表示されます

**Answer(s): C,D**

---

12. Universal Containers は、ケース管理システムを Salesforce に変更しています。過去5年間のすべてのアクティブなアカウント、連絡先、オープン ケース、クローズ ケースは、稼働開始のために Salesforce に移行する必要があります。

A. 準備、計画、テスト、実行、検証。

B. 計画、準備、テスト、実行、検証。

C. 計画、準備、検証、実行、テスト

D. 準備、計画、検証、実行、テスト

**Answer(s): B**

---

13. Cloud Kicks のサービス エージェントは、異なるチャネルの顧客が作成した重複ケースに頻繁に遭遇します。経営陣は、サービス エージェントが重複ケースを結合して1つのケースを削除できるようにする方法を提供したいと考えています。

A. ケースマージを有効にします。

B. 自動起動フローを作成します。

C. 重複をブロックするルールの設定

D. 検証ルールを設定する

Answer(s): A

---

14. Universal Containers は KCS を実装しました。特定の記事タイプとカテゴリには承認が必要で、ページ レイアウトでは [記事を公開] アクション ボタンと [承認のために送信] ボタンの両方が使用できます。エージェントは特定の記事タイプを承認のために送信し忘れていました。

A. ワークフロー

B. 割り当てルール

C. プロセスビルダー

D. 検証ルール

Answer(s): C

---

15. Universal Containers はケース管理に Lightning サービス コンソールを使用しており、クリックして通話する機能を有効にするためにソフトフォンを追加したいと考えています。

A. サードパーティの CTI システムで動作するように、AppExchange からアダプターをインストールします。

B. コミュニティ内で Live Agent を有効にしてエージェントとチャットできるようにします。

C. 適切な Salesforce ユーザーをコールセンターに割り当てます。

D. ソフトフォンレイアウトを作成し、ユーザープロファイルに割り当てます。

E. Salesforce CTI ライセンスを Salesforce ユーザーに割り当てます。

Answer(s): A,C,D

---

16. Universal Containers は、通話ベースの応答システムを導入しました。通話の待ち時間が長くなりすぎて、顧客サービスに影響が出ています。経営陣は、エージェントが 1 日に処理できる顧客取引を増やす方法を見つけないと考えています。

A. Facebook メッセージング

B. エスカレーションルール

C. チャット

D. ケース自動応答

**Answer(s):** C,D

---

17. Cloud Kicks は、ダイヤラーとワンクリック通話を使用して、顧客への電話を開始します。同社は最近、通信設定を電子メールのみまたはテキストのみに設定した顧客から苦情を受けています。

A. クリック時の呼び出しをブロックするための検証ルールを構成します。

B. 連絡先の「電話禁止」フィールドの値を true に設定します。

C. デフォルトでボイスメール クロップを使用するようにダイヤラーを構成します。

D. 動的フォームを使用して、ワンクリック フィールドを条件付きで非表示にします。

**Answer(s):** B

---

18. ある企業対消費者 (B2C) 企業は、サービス コストを削減し、顧客関係を改善したいと考えています。現在、顧客は請求書の支払いや連絡先情報の更新を、紙の給与明細書を会社に返送することで行っています。

A. 統合支払い機能を備えたフィールドサービス

B. 顧客アカウントポータルテンプレートを備えた Experience Cloud

C. クレジットカード決済機能を備えた Einstein ボット

D. テレペイ機能付き Service Cloud Voice

**Answer(s):** B

---

19. ユニバーサル コンテナは、最小限の投資でより積極的なサポートを提供し、インターネット上で自社のブランドを宣伝する方法を模索しています。コンサルタントは、ソーシャルカスタマー サービス スタート パックのインストールを推奨しています。

A. Twitter または Facebook アカウントを 2 つ選択します。

B. エージェントにソーシャル アカウントへのアクセス権を付与するための権限セットを作成して割り当てます。

C. Social Studio の資格情報を取得します。

D. モデレーション機能を有効にして、投稿からケースを自動的に作成します。

**Answer(s):** A,B

---

20. ユニバーサル コンテナは、エージェントがコール センター経由で顧客の問題を解決できない場合に、修理サービスのために技術者をスケジュールしたいと考えています。

A. オムニチャネル

B. 連絡先リクエスト

C. フィールドサービス

D. モバイル接続

**Answer(s):** C

---