



Certification Exam Guide

SALESFORCE 認定アドミニストレーター

Spring '17



目次

Salesforce 認定アドミニストレータープログラムについて	1
セクション 1. 受験ガイドの目的	2
セクション 2. 対象者について: Salesforce 認定アドミニストレーター	3
セクション 3. 試験について	4
セクション 4. 推奨トレーニングと参考資料	5
セクション 5. 試験範囲	6
セクション 6. サンプル問題	10
セクション 7. サンプル問題の解答	12
セクション 8. 認定資格の更新	13
セクション 9. マルチ言語オプション	13

SALESFORCE 認定アドミニストレータープログラムについて

Salesforce 認定アドミニストレーター資格は、Salesforce 管理者としての経験を持つ個人を対象としています。このプログラムは、Sales Cloud、Service Cloud、Collaboration Cloud において、アプリケーション、エンドユーザが利用できる機能、システム管理者が利用できる設定および管理のオプションを幅広く網羅します。

プログラムの基本の認定資格が、Salesforce 認定アドミニストレーターです。この認定資格は、Salesforce の実装管理に使用する機能に焦点を当てています。そして、その上位に位置付けられる認定資格が、Salesforce 認定上級アドミニストレーターです。この認定資格は、Salesforce 設定のメンテナンスを熟知し、管理ベストプラクティスの知識を示すことができ、高度な機能を使用してビジネスのさまざまな課題を解決できる Salesforce 認定アドミニストレーターを対象とします。

セクション 1. 受験ガイドの目的

この受験ガイドは、Salesforce 認定アドミニストレーター試験に合格する準備として必要なことを確認していただくために作成されています。このガイドでは、Salesforce 認定アドミニストレーター試験、推奨トレーニングおよび資料、試験の目的に関する詳細なリストなど、受験者が合格点に到達するために役立つ情報をご紹介します。Salesforce.com では、合格の可能性を高めいただくために、実務経験、コースへのご参加、自己学習を組み合わせることを強く推奨します。

セクション 2. 対象者について: SALESFORCE 認定アドミニストレーター

Salesforce 認定アドミニストレーターは、Salesforce システム管理者としての経験があり、後述の試験の目的に示されるスキルおよび概念を実践的に応用したことがある方を対象としています。受験者は、エンドユーザが利用できる機能と Salesforce システム管理者が利用できる設定オプションについての一般的な知識が必要です。また、Salesforce の最新機能を使用して、Salesforce 組織の維持、一般的なビジネス要件への対応、管理機能の実行を行う能力が必要です。

受験資格があるのは、Salesforce.com または認定パートナーのトレーニングセンターで実施される「Salesforce 管理 I - 基本機能を習得しよう [前編]/[後編]」(ADM201) を修了しているか、それと同等の経験と知識をお持ちの方です。さらに、Salesforce システム管理者として 6 か月以上の経験があり、試験範囲に示される課題を正しく実行できる必要があります。

セクション 3. 試験について

Salesforce 認定アドミニストレーター試験の詳細は次のとおりです。

- 内容: 多肢選択/複数選択方式の 60 問*
- 試験の所要時間: 90 分
- 合格点: 65%
- 受験料: 20,000 円 (税抜)
- 受験方法: 試験会場で実施される監督付き試験。
- 参考資料: 試験中は、印刷物やオンライン資料は参照できません。
- 前提条件: なし。ただし、コースへの参加を強く推奨します。

*Salesforce 認定試験では、試験問題の改善に関するデータ収集のため、試験の中で点数に関係のない質問をすることがあります。点数に関係のない質問は、評価対象の 60 問の試験問題とは別に出題され、試験の最終的な点数には影響しません。

セクション 4. 推奨トレーニングと参考資料

この試験の準備として、Salesforce University では、実践経験、トレーニングコースの修了、Trailhead トレイル、この受験ガイドの試験範囲セクションに示す分野の自己学習を組み合わせることを推奨します。

総合的なトレーニングのリストについては、Salesforce 認定に関するガイドを[こちら \(英語\)](#) からダウンロードしてください。

集合研修に申し込む、またはオンライントレーニングを開始するには、Salesforce アプリケーションの画面右上 (ログインが必要) の **[ヘルプ & トレーニング]** リンクをクリックして、必要なコースを検索してください。Salesforce を利用されていないお客様は、[こちら](#)から集合研修コースにお申し込みいただけます。

この試験では、次の集合研修トレーニングを推奨します。

- 集合研修トレーニング: Salesforce 管理 I- 基本機能を習得しよう [前編]/[後編]
- 集合研修トレーニング: Salesforce 管理 II- 高度な機能を活用しよう
- 集合研修トレーニング: 認定アドミニストレーター試験ポイントスタディ

オンラインのドキュメント、ヒント集、ユーザガイドを参照するには、受験ガイドの試験範囲セクションに示されているトピックを検索し、これらのトピックに関連する情報を学習することを推奨します。ドキュメント、ヒント集、ユーザガイドは、**[ヘルプ & トレーニング]** からアクセスできます。また、PDF 形式のドキュメントを[こちら](#)から入手できます。

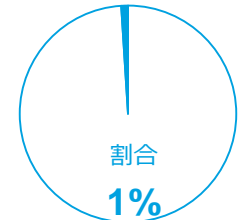
Trailhead トレイルには[こちら](#)からアクセスできます。

セクション 5. 試験範囲

Salesforce 認定アドミニストレーター試験では、以下の目的に関する受験者の知識とスキルを評価します。受験者は、Salesforce システム管理者としての実践経験と、次の各機能を実際に利用した経験が必要です。

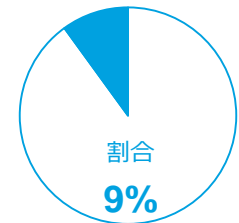
組織の設定

- 組織プロフィールのコンポーネントを説明する (例: 会計年度、営業時間、通貨管理、デフォルト設定、会社の情報)



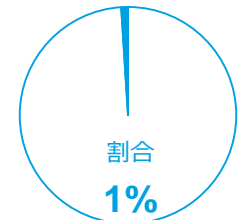
ユーザの設定

- ユーザを設定、管理する手順を明確にする (例: ライセンスの割り当て、パスワードのリセット、ユーザアカウントのロックの解決)
- 与えられたシナリオに従って、ユーザアクセスや表示のよくある問題をトラブルシューティングする



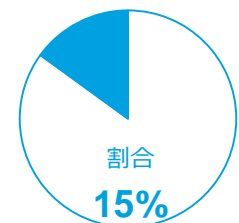
グローバルユーザインターフェース

- 管理者が制御するさまざまな UI 機能の違いとその影響を把握する (例: UI 設定、検索設定、リストビュー、ホームページレイアウト)



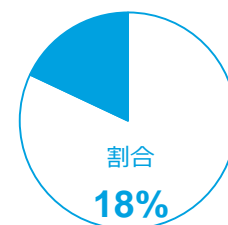
セキュリティとアクセス

- 組織のセキュリティのさまざまなオプションについて説明する (例: パスワード、IP 制限、アイデンティティ確認、ネットワーク設定)
- Salesforce の共有モデルの機能について説明する (例: レコード所有権、組織の共有設定、ロールとロール階層、共有の直接設定、共有ルールと公開グループ)
- 与えられたシナリオに従って、適切なセキュリティ制御を適用する (例: 組織の共有設定、ロールとロール階層、共有の直接設定、共有ルールと公開グループ)
- プロフィールで制御するさまざまな設定と権限を説明する (例: IP アクセス、ログイン時間帯、レコードタイプ、タブへのアクセス、権限、オブジェクト権限、項目レベルセキュリティ)
- 与えられたシナリオに従って、カスタムプロフィールの適切な使用方法を判断する



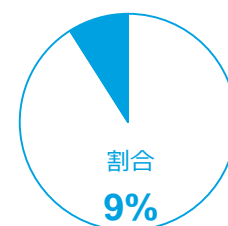
標準オブジェクトとカスタムオブジェクト

- 標準オブジェクトのアーキテクチャとリレーションモデルを説明する
- カスタムオブジェクトと標準オブジェクトで、項目、ページレイアウト、リストビューを作成、削除、カスタマイズする方法を説明する
- 与えられたシナリオに従って、カスタムオブジェクトおよび標準オブジェクトの適切な項目とページレイアウトを判断する
- カスタムオブジェクトと標準オブジェクトのレコードタイプを作成、削除、カスタマイズする方法を説明する
- 与えられたシナリオに従って、カスタムオブジェクトおよび標準オブジェクトの適切なレコードタイプとビジネスプロセスを判断する
- 項目を削除した場合の影響を説明する
- 数式項目を使用するケースと作成方法を説明する



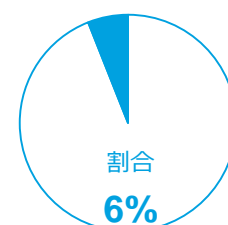
営業アプリケーションとマーケティングアプリケーション

- 与えられたシナリオに従って、営業プロセスの機能と影響を特定する
- 与えられたシナリオに従って、販売効率向上に役立つ機能を適用するケースを特定する (例: 大規模商談アラート、アップデートリマインダー、類似商談、競合相手、チームセリング)
- 商品と価格表の機能を説明する
- リード管理の機能を説明する (例: リード取引開始、リードソース、リード項目のマッピング)
- 与えられたシナリオに従って、リード管理を自動化する方法を特定する (例: キュー、割り当てルール、Web-to-リード、自動レスポンス)
- キャンペーン管理の機能を説明する (例: 階層、影響、キャンペーンメンバー)



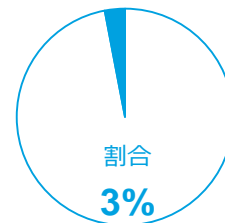
サービスアプリケーションとサポートアプリケーション

- ケース管理の機能を説明する (例: ケースのプロセス、ケース設定、ケースコメント)
- 与えられたシナリオに従って、ケース管理の自動化の方法を特定する (例: ケースの割り当て、自動レスポンス、エスカレーション、Web-to-ケース、メール-to-ケース、ケースチーム)
- ソリューション管理の機能を説明する (例: 設定、カテゴリ、プロセス)
- ポータルの基本機能を説明する
- コミュニティアプリケーションの機能を説明する (例: アイデア、アンサー)
- Salesforce ナレッジの機能を説明する



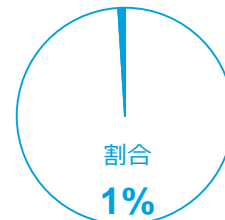
活動の管理

- 活動管理の機能を説明する (例: ToDo、行動、公開カレンダー、複数日の行動、クラウドスケジューラの管理)



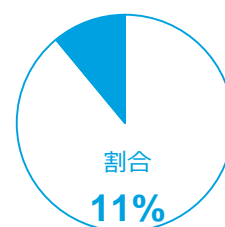
CHATTER

- Chatter の機能を説明する (例: フィード、グループ、フォロー、セキュリティ)



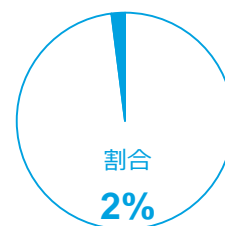
データの管理

- データをインポート、更新、転送、一括削除する場合の考慮事項を説明する (例: CSV ファイル、項目の照合、照合の種類、レコード ID、外部 ID、重複レコード)
- 与えられたシナリオに従って、データ管理のツールとユースケースを特定する (例: データローダ、データインポートウィザード)
- データ検証ツールの機能と影響を説明する
- データバックアップのさまざまな方法を説明する (例: 週次のデータエクスポートサービス、エクスポート、データローダ)



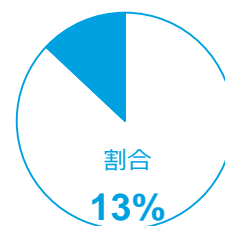
コンテンツとフォルダの管理

- Salesforce コンテンツの機能を説明する (例: コンテンツ配信、コンテンツパック、ワークスペース、タグ)
- 通信テンプレート、ダッシュボード、レポート、ドキュメントの整理と保護にフォルダを使用する方法を説明する



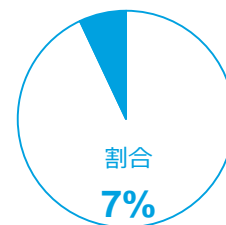
分析、レポートとダッシュボード

- レポートの作成またはカスタマイズ時に利用できるオプションを説明する (例: レポートタイプ、レポート形式、項目、データの集計、データの絞り込み、グラフ、スケジュール、条件付き強調表示)
- レポートにおける共有モデルの影響を説明する
- ダッシュボードの作成および変更時に利用できるオプションを説明する (例: ダッシュボードコンポーネント、データソース、グラフの種類、スケジュール、実行ユーザ)
- カスタムレポートタイプの機能を説明する



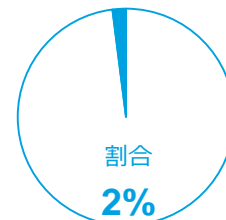
ワークフローの自動化

- ワークフローが評価されるタイミングを説明する
- ワークフロールールとアクションの機能を説明する
- 与えられたシナリオに従って、適切なワークフローソリューションを特定する
- 承認プロセスの機能とユースケースを説明する



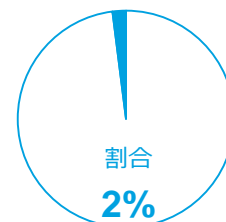
デスクトップとモバイルの管理

- Salesforce のモバイル機能を説明する
- Salesforce for Outlook のインストールと同期のオプションを説明する



APPEXCHANGE

- AppExchange アプリケーションのユースケースを特定する



セクション 6. サンプル問題

以下の問題は、Salesforce 認定アドミニストレーター試験のサンプル問題です。問題はあくまで出題形式に慣れていただくためのものであり、試験に合格するかどうかを判断するための問題ではありません。実際の問題の難易度は、以下のサンプル問題とは異なる場合があります。

1. ユーザグループのカスタムアプリケーションへのアクセスを無効にするには、システム管理者は何を使用すればよいですか？

答えを 1 つ選んでください。

- A. プロファイル
- B. 共有ルール
- C. Web タブ
- D. ページレイアウト

2. ユニバーサルコンテナ社では、特定の自動車会社のメーカーとモデルを追跡する必要があります。

選択したメーカーによって、モデルに利用できる値が決まるようにするには、システム管理者はどうすればよいですか？

答えを 1 つ選んでください。

- A. メーカー項目を連動選択リスト、モデルを制御選択リストとして作成する
- B. メーカーオブジェクトからモデルオブジェクトへの参照項目を作成する
- C. メーカー項目を制御選択リスト、モデルを連動選択リストとして作成する
- D. メーカーとモデルの両方を含めた複数選択リスト項目を作成する

3. ユニバーサルコンテナ社の営業担当者は、特定の商品を販売するときにプロダクトマネージャのサポートを必要としています。プロダクトマネージャは商談へのアクセス権がありませんが、特別な取引をサポートする場合にアクセス権が必要になります。

実現するにはシステム管理者はどうすればよいでしょうか？

答えを 1 つ選んでください。

- A. 商談アップデートリマインダーを使用して、プロダクトマネージャに通知する
- B. 商談チームを有効にして、ユーザがプロダクトマネージャを追加できるようにする
- C. 類似商談を使用して、プロダクトマネージャに関連付けられた商談を表示する
- D. 取引先チームを有効にして、ユーザがプロダクトマネージャを追加できるようにする

4. Salesforce に複数のレコードをインポートする前にシステム管理者は何を検査すべきですか？

答えを 2 つ選んでください。

- A. インポートファイルには、各レコードのレコード所有者を含める
- B. 通貨項目の値は、レコード所有者の個人の通貨をデフォルトで設定する
- C. インポートする前にインポートファイルのデータの重複を排除する
- D. インポートウィザードを使用してデータをインポートする場合は、入力規則をトリガしない

5. レポートのカスタム集計項目について正しい記述はどれですか？

答えを 2 つ選んでください。

- A. レポートはカスタム集計項目の結果でグループ化できる
- B. カスタム集計項目からレポート内の数式項目を参照できる
- C. カスタム集計項目から別のカスタム集計項目を参照できる
- D. カスタム集計項目はカスタムレポートタイプから作成されたレポートでも使用できる

セクション 7. サンプル問題の解答

1. A
2. C
3. B
4. A、C
5. B、D

セクション 8. 認定資格の更新

Salesforce の資格を保有する利点の 1 つに、新製品のリリースについて常に最新の情報を入手できることが挙げられます。リリース試験は、優秀な Salesforce 認定エキスパートであるために必要とされる最新の情報を受験者が有することを確認する目的で実施されます。

この資格を維持するには、オンラインで提供される Salesforce 認定アドミニストレーターのリリース試験に合格する必要があります。リリース試験の目的、出題数、要件および費用に関する情報については、[こちら](#) を参照してください。

Salesforce 認定資格保持者の方には、リリース試験の準備が整いましたらお知らせいたします。

SALESFORCE UNIVERSITY について

Salesforce University は、お客様の組織の Salesforce 環境の管理、開発、利用に役立つコースおよび認定制度の総合的なカタログをご用意しています。チーム全体向けにカスタマイズされたプライベートコースを必要とされる場合も、徹底的な集合研修に個人での参加を要望される場合も、Salesforce University が、成功のためのジャーニーの次のステップに導きます。Salesforce への投資効果を最大限まで高められるようお手伝いいたします。いまずぐお問い合わせください。

SALESFORCE UNIVERSITY コースにオンラインでご登録いただくか、エキスパートにご相談ください。



アメリカ:
www.salesforce.com/training
電話: 1-877-TRAIN10
Email: educationcoordinator@salesforce.com

日本:
www.salesforce.com/jp/services-
training/education-services/training/
電話: 03-4222-0710
Email: jtraining@salesforce.com

EMEA:
www.salesforce.com/eu/training
Email: trainingEMEA@salesforce.com

 /SalesforceUniversity
 @SalesforceU