



Certification Exam Guide

SALESFORCE 認定 COMMUNITY CLOUD コンサルタント

Spring '17



目次

Salesforce 認定 Community Cloud コンサルタント 資格について	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 Community Cloud コンサルタント	3
セクション 3. 試験について	5
セクション 4. 推奨トレーニングと参考資料	6
セクション 5. 試験範囲	7
セクション 6. サンプル問題	9
セクション 7. サンプル問題の回答	12
セクション 8. 認定資格の更新	13

SALESFORCE 認定 COMMUNITY CLOUD コンサルタント資格について

Salesforce 認定 Community Cloud コンサルタントプログラムは、Salesforce Communities アプリケーションの実装およびコンサルティングにおいて顧客と直接関わった経験のあるコンサルタントを対象としています。また、Communities プラットフォームの宣言的カスタマイズ機能を使用した Salesforce Communities アプリケーションの設計、設定、構築、実装のスキルと知識があることを証明したい Salesforce Community Cloud コンサルタントまたはパートナーを対象としています。

Salesforce 認定 Community Cloud コンサルタントは、保守および規模の変更が可能な顧客のビジネス要件を満たし、長期にわたって顧客の成功に寄与できることが求められます。顧客、パートナー、従業員をはじめ、Community Cloud を扱う能力を証明したいすべての方に有用な資格です。Salesforce 認定 Community Cloud コンサルタント試験の受験資格を得るには、Salesforce 認定アドミニストレーター資格を取得しておく必要があります。

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 Community Cloud コンサルタント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、認定試験、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ていただくために、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 COMMUNITY CLOUD コンサルタント

Salesforce 認定 Community Cloud コンサルタントは、Salesforce Communities アプリケーションの使用経験が求められます。また、プラットフォームの問題をトラブルシューティングして解決できる必要があります。

Salesforce 認定 Community Cloud コンサルタントは通常、Salesforce プラットフォームでのシステム管理または開発について 6 か月の実践経験が必要です。また、ファシリテーションおよびコンサルティングの技術的なスキルも求められます。従業員またはコンサルタントとして企業内部で働いている方が受験できます。代表的な職種は次のとおりです。

- コンサルタント/シニアコンサルタント
- ソリューションアーキテクト
- デリバリティマネージャ/ディレクター
- ビジネスアナリストまたはビジネスコンサルタント
- Salesforce デベロッパー

Salesforce 認定 Community Cloud コンサルタントの受験者は、以下の経験、スキル、知識、能力が必要です。

- メンバーシップを有効化、作成、設定、管理し、コミュニティをリリースする
- アーキテクチャ設計オプションを採用する
- コミュニティ管理コンソールを設定する
- コミュニティのインフラストラクチャを説明する
- ビルドのオプションを採用する
- コミュニティの実装に関する様々な機能オプションについて説明する
- さまざまなライセンスタイプの機能を識別する
- コミュニティワークスペースの機能 (ダッシュボード、おすすめ、評価、モデレーション、インサイト、トピックなど) を使用する
- コミュニティビルダーおよび Visualforce の機能 (テンプレートの変更、新規ページの作成、コンポーネントの追加/削除、カスタムオブジェクト、カスタムナビゲーション、ブランド設定、記事/ナレッジ) を使用する
- 与えられた使用事例に従って適切なセキュリティモデルを実装する (共有 & ユーザ、個人取引先、プロフィールなど)
- コミュニティで SEO を有効化するかどうかを決定する
- 使用率およびエンゲージメントの基本的なベストプラクティスを使用する
- この Exam Guide に示す参考資料と Salesforce から追加提供される必修の学習資料を学習する時間がある

この試験の受験者は、次の知識は問われません。

- カスタムドメインの機能と制限
- 使用率およびエンゲージメントの高度なベストプラクティス
- SEO の最適化
- シングルサインオンの実装
- スケーリングの問題
- 個人取引先の設定

セクション 3. 試験について

Salesforce 認定 Community Cloud コンサルタント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: 57%
- 受験料: 20,000 円 (税抜)
- 受験方法: 試験会場またはオンラインの監督環境下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: Salesforce 認定アドミニストレーター資格

*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.com 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。

- 集合研修コース: [Community Cloud 管理](#)

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、Exam Guide 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。

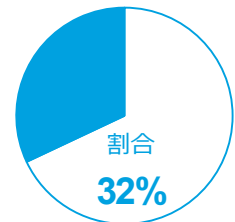
Trailhead トレイルには[こちら](#)からアクセスできます。

セクション 5. 試験範囲

Salesforce 認定 Community Cloud コンサルタント試験では、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 Community Cloud アプリケーションの実践経験があり、以下に示す各分野の知識と専門技術が必要です。

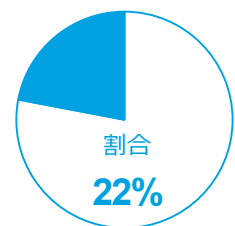
実装

- コミュニティメンバーの役割に基づいてライセンスタイプを決定する
- コミュニティのインフラストラクチャを評価する
- コミュニティの実装に関する様々な機能オプションについて説明する
- コミュニティのモビリティの要件を決定する
- 与えられた使用事例における連携戦略を評価する
- コミュニティの展開を成功させるために必要なステップを説明する
- 与えられたシナリオに従って、コミュニティに影響を及ぼす制限を特定する (コミュニティユーザの制限など)
- コミュニティのカスタムドメインの設定方法を説明する



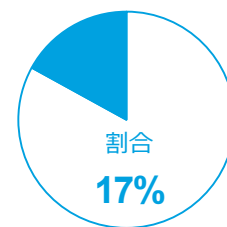
共有とセキュリティ

- コラボレーション、ビジネスプロセス、ドキュメントの要件など、与えられたシナリオに従ってセキュリティ要件を確定する
- 与えられた使用事例について適切なセキュリティモデルを決定する (共有 & ユーザ、個人取引先、プロファイル、オブジェクトなど)
- 公開コミュニティを構築するステップを決定する
- 与えられたシナリオに従って、コミュニティユーザをプロビジョニングするステップを決定する



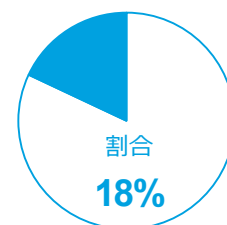
コミュニティの設定

- コミュニティの構成メンバーのニーズに基づいた適切なタブの公開ステップを決定する
- トピックを構成して設定するステップを決定し、関連するナレッジ記事に対応付ける
- コミュニティ内でナレッジを構成して設定するステップを決定する
- コミュニティユーザのログイン要件を特定する
- コミュニティユーザのメールの設定方法を決定する
- コミュニティのマルチ言語の機能について説明する



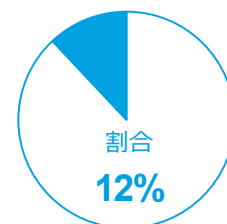
コミュニティビルダー

- コミュニティビルダーを使用し、会社のブランド設定に合わせてコミュニティをカスタマイズする方法を決定する
- テンプレートベースのコミュニティの要件に従ってナビゲーションをカスタマイズする方法を決定する
- 与えられたシナリオに従って、対象を絞ったページまたはコンテンツを提供するための最適な方法を決定する
- 与えられた要件に従ってテンプレートコンポーネントをカスタマイズする方法を説明する
- Lightning コンポーネントをインストールして設定するステップを決定する



コミュニティ管理

- 与えられたユーザアクセスの要件に従って、メンバーをコミュニティに追加する方法を決定する
- コミュニティのダッシュボードおよびインサイトを設定するステップを決定する
- コミュニティモデレーションの機能を説明する
- 与えられたシナリオに従って、コミュニティでお勧めを作成するステップを決定する
- 与えられたシナリオに従って、コミュニティで評価レベルを設定するステップを決定する



セクション 6. サンプル問題

以下の問題は、Salesforce.com 認定 Community Cloud コンサルタント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。

- ユニバーサルコンテナ社では、従業員向けにカスタマーサービス Napili テンプレートを使用してコミュニティを展開しました。CEO の要件は次のとおりです。
 - すべての従業員がコミュニティ内のディスカッションに参加できる
 - すべての従業員が参加してコメントできる社内告知用の Chatter グループを作成する
 - このグループ内の投稿がすべての従業員のフィードに表示される

Salesforce 管理者はどのようにしてこの作業を実行すべきですか？

答えを 1 つ選んでください。

- 社内組織に Chatter グループを 1 つ作成し、投稿をすべてのユーザに表示するトリガを作成する
 - すべての従業員がフォローする告知のカスタムオブジェクトに投稿を作成する
 - コミュニティに Chatter グループを作成し、すべての従業員をそこに含める
 - 社内の Salesforce 組織に Chatter グループを 1 つ作成し、すべての従業員をそこに含める
- ユニバーサルコンテナ社では、チャネルセールスを促進するためにコミュニティを開始しようとしています。要件は次のとおりです。
 - API レベルの連携および Salesforce Connect をサポートする従来のバックオフィスシステムとの連携。この連携は、現在は存在しない
 - 料金計算および見積ツールとの連携。この連携は、現在 Salesforce 組織の社内ユーザ向けに存在する
 - 社外のパートナーユーザは、コミュニティの料金計算および見積ツールを使用して見積を作成できる必要がある
 - 料金計算および見積ツールで、コミュニティユーザをサポートする必要がある
 - ユニバーサルコンテナ社は Salesforce Connect のライセンスを所有している

Salesforce 管理者がこの作業を実行するのに最も効率的な方法はどれですか？

答えを 2 つ選んでください。

- カスタムコード開発を使用して、従来のバックオフィスシステムを統合する

- B. Salesforce Connect を使用して、従来のバックオフィスシステムを統合する
- C. 社外ユーザを設定しコミュニティで利用可能にして、料金計算および見積ツールを統合する
- D. カスタムコードを作成しコミュニティで利用可能にして、料金計算および見積ツールを統合する

3. Salesforce 管理者は、カスタマーサービス Napili コミュニティのホームページに評価を追加する必要があります。評価のポイントとレベルは作成済みです。

この作業を実行するために、Salesforce 管理者はコミュニティビルダーで何をすべきですか？

答えを 1 つ選んでください。

- A. カスタム Lightning コンポーネントを作成し、ホームページに追加する
 - B. 評価ランキングコンポーネントをホームページにドラッグアンドドロップする
 - C. 汎用的なコンポーネントを追加し、「評価ランキング」という名前を付ける
 - D. カスタマーサービス Napili コミュニティの Chatter を有効にする
4. Northern Trail Outfitters 社では、カスタマーコミュニティを利用して、ディスカッションとナレッジ記事を参照しています。カスタマーサポートチームは、社内のコメントや参照情報の追加のために記事にカスタム項目を追加する必要があります。

Salesforce 管理者にとって、カスタム項目を顧客に非表示にする最も効率的な方法はどれですか？

答えを 1 つ選んでください。

- A. 顧客のチャネル向けにこれらのカスタム項目を含まない別の記事を作成し、コミュニティに保存する
- B. すべての記事タイプでこれらのカスタム項目へのアクセス権を削除して、顧客プロフィールを更新する
- C. これらのカスタム項目を非表示にするカスタム Lightning コンポーネントを使用して記事の詳細ページを変更する
- D. カスタム Visualforce ページで記事の詳細ページを上書きし、これらのカスタム項目を顧客に対して非表示にする

5. ユニバーサルコンテナ社では、顧客が登録フォームに入力してコミュニティへのアクセス権を取得できるコミュニティを立ち上げたいと考えています。

Salesforce 管理者がコミュニティにこの機能を追加するにはどうすればよいですか？

答えを 1 つ選んでください。

- A. 会社の Web サイトの登録フォームを使用してユーザが登録できるようにする
- B. コミュニティ管理ページの [外部ユーザにセルフ登録を許可] オプションをチェックする
- C. 一般からアクセス可能な、登録の詳細を記載したカスタムページを作成し、コミュニティログインページへのリンクを追加する
- D. Web-to-ケースフォームを実装してユーザの詳細を収集し、ケースの詳細を使用してコミュニティユーザを作成する

セクション 7. サンプル問題の回答

1. C
2. B、C
3. B
4. B
5. B

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。います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