

100%合格率のService-Con-201試験対策一回合格-素晴らしいService-Con-201復習対策書

▼変更前の科目構成			▼パート合格導入後の科目構成(2025年度～)		
領域	試験科目	出題数	パート	試験科目	出題数
人間と社会	人間の尊厳と自立	2	A	人間の尊厳と自立	2
	人間関係とコミュニケーション	4		介護の基本	10
	社会の理解	12		社会の理解	12
こころとからだのしくみ	こころとからだのしくみ	12		人間関係とコミュニケーション	4
	発達と老化の理解	8		コミュニケーション技術	6
	認知症の理解	10		生活支援技術	26
介護	障害の理解	10	B	小計	60
	医療的ケア	5		こころとからだのしくみ	12
	介護の基本	10		発達と老化の理解	8
	コミュニケーション技術	6		認知症の理解	10
	生活支援技術	26		障害の理解	10
	介護過程	8		医療的ケア	5
総合問題	総合問題	12	小計	小計	45
	合計	125	C	介護過程	8
			小計	総合問題	12
			小計	小計	20

図：介護求人ナビ編集部作成

2026年JPTestKingの最新Service-Con-201 PDFダンプおよびService-Con-201試験エンジンの無料共有: <https://drive.google.com/open?id=1xqITmqHimleusi61QgrvzJ88-vThmU8>

私たちのService-Con-201試験問題集は、もちろん、さまざまな国で人気があります。同時に、私たちのグローバル市場は私たちが情報を収集するのにも役に立ちます。私たちはあなたにService-Con-201試験問題集の更新を一年間無料で提供できます。あなたはほかの資料を購入する必要はありません。Service-Con-201試験問題集は、あなたのすべてのニーズを満たすことができます。何を待っていますか？早く行動しましょう！

JPTestKingを選択したら、成功が遠くではありません。JPTestKingが提供するSalesforceのService-Con-201認証試験問題集が君の試験に合格させます。テストの時に有効なツールが必要でございます。

>>> Service-Con-201試験対策 <<<

Service-Con-201復習対策書 & Service-Con-201資格トレーニング

24時間年中無休のサービスオンラインサポートサービスがあります。Service-Con-201ガイドトレントについて質問がある場合は、オンラインでメールまたはお問い合わせください。発生する可能性のある問題を解決するために、プロのスタッフにリモートアシスタンスを提供しています。Service-Con-201試験トレントを使用するたびに、ターゲットサービス、患者の態度、甘い声をお楽しみいただけます。Service-Con-201の質問の7*24*365日オンライン親密なサービス急流があなたを待っています。「常に高品質を追求し、すべてがお客様のためです」は、当社のService-Con-201試験問題に関する一貫した品質原則です。

Salesforce Service-Con-201 認定試験の出題範囲:

トピック	出題範囲
トピック 1	コンタクト センター分析: このドメインでは、コンタクト センターの関係者に関連する分析情報を提供するレポートとダッシュボードの開発に重点を置いています。
トピック 2	業界知識: このドメインでは、コンタクト センターのメトリック、KPI を理解し、クライアントの成果に対するリスク、利点、ビジネス上の課題を評価することがカバーされます。
トピック 3	取り込みおよびインタラクション チャネル: このドメインでは、取り込みチャネルの設計、インタラクション チャネルの推奨、構成のベストプラクティスの理解、AI エージェントおよびエージェント サービス機能の実装について説明します。

トピック 4	ケース管理: このドメインでは、エンドツーエンドのケース管理ソリューションの設計、ケースデフレクション戦略の実装、エンタイトルメント、マイルストーン、SLA の構成、Service Cloud 自動化機能の理解について説明します。
トピック 5	統合: このドメインでは、Service Cloud をサードパーティ ソリューションや外部データソースに接続するための統合ユースケースと考慮事項について説明します。
トピック 6	サービス クラウド ソリューション設計: この領域では、データ セキュリティとコンプライアンスの要件を満たしながら、サービス担当者と顧客の機能、制限、トレードオフのバランスをとるソリューションを設計します。

Salesforce Certified Service Cloud Consultant 認定 Service-Con-201 試験問題 (Q193-Q198):

質問 # 193

Universal Containers (UC) is implementing Service Cloud. UC needs to reduce total case volume and the average amount of time spent by agents on cases.

Which solution meets these requirements?

- A. Publish Knowledge articles to the Experience Cloud site, Enable the attachment of articles upon case closure.
- B. Enable agent chat functionality for customers. Disable the ability to log a case from the Experience Cloud site.
- C. Use escalation rules to move cases into the correct status. Create reports to monitor service-level agreement (SLA) adherence.

正解: A

解説:

To reduce total case volume and average case handling time, publishing Knowledge articles on the Experience Cloud site and enabling agents to attach articles to cases upon closure is recommended. This approach empowers customers to find solutions independently, potentially reducing the number of incoming cases and assisting agents in resolving cases more efficiently by leveraging existing Knowledge content.

質問 # 194

Universal Containers is implementing Service Cloud to make the workflow more efficient and improve customer support.

When setting up Service Cloud, how can a consultant ensure that service agents have access to the right customer information when viewing a case?

- A. Use a formula to pull fields from a contact record to the case.
- B. Use a flow to copy a value from a contact record to the case.
- C. Expose cross object fields on the case record Lightning page.

正解: C

解説:

In Salesforce, agents can view related customer information efficiently by exposing cross-object fields directly on the Case Lightning record page. This is done using Lightning App Builder and Dynamic Forms, which allow fields from related objects (like Contact or Account) to be placed directly on the Case page layout.

This method eliminates the need for duplicative data transfer (as would be done with formulas or flows) and ensures agents always see up-to-date customer data directly on the Case. It's the most scalable and maintainable approach for surfacing relevant information during case handling.

Reference:

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.dynamic_forms_spanning_fields.htm&language=en_US&type=5

[https://help.salesforce.com/s/articleView?id=release-](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=release-notes.rn_lab_dynamic_forms_crossobject_fields.htm&language=en_US&release=248&type=5)

[notes.rn_lab_dynamic_forms_crossobject_fields.htm&language=en_US&release=248&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=release-notes.rn_lab_dynamic_forms_crossobject_fields.htm&language=en_US&release=248&type=5)

質問 # 195

Universal Containers wants to set a custom field on the messaging session based on the URL from which the conversation originated.

What should a consultant recommend to meet the requirement?

- **A. Use a Flow.**
- B. Use a macro.
- C. Use an Einstein Bot.

正解: A

解説:

A Flow (specifically, a record-triggered or platform event-triggered Flow) can be configured to automatically populate or update a custom field on a Messaging Session record when a session is created. The Flow can reference session attributes, such as the originating URL or other metadata, to set the correct value dynamically.

Option B (Einstein Bot) can capture conversation input but cannot directly write or update Messaging Session fields.

Option C (Macro) automates agent actions in the console, not background data population or automation on messaging objects.

Referenced Salesforce Materials:

Service Cloud Consultant Exam Guide - Interaction Channels Domain.

Salesforce Help: "Automate Messaging Session Field Updates with Flow."

Salesforce Spring '24 Release Notes - Messaging Automation Enhancements.

質問 # 196

A recent review of customer satisfaction surveys revealed that the support center does a poor job of upselling new products to customers. Customers report dissatisfaction when calling for service issues and receiving a sales pitch instead. However, customers that have been upsold new products are two times more likely to remain a customer.

What is the recommended method to ensure upselling only occurs when customers are likely to be receptive to the offer?

- A. Visual Remote Assistant
- B. Service Analytics Predictions
- **C. Einstein Next Best Action**

正解: C

解説:

To ensure upselling occurs only when customers are likely to be receptive, implementing Einstein Next Best Action is recommended. This tool uses AI to suggest the most appropriate actions or offers to service agents based on customer context and interaction history, increasing the likelihood of a positive response to upselling efforts while maintaining customer satisfaction.

質問 # 197

A Service Cloud Consultant is working with a telecommunications client. The client aims to improve first-contact resolution by 30% through implementing new case automation and Agentforce Service Agent. The client expects the changes to enhance customer satisfaction but is concerned about adoption and system complexity.

What should the consultant do first to help manage concerns and align expectations?

- **A. Conduct a risk register focusing on technical challenges, user adoption barriers, and impact on existing workflows while engaging key stakeholders early.**
- B. Develop a detailed Agentforce Service Agent configuration plan with automated case routing rules and escalation paths, then validate technical requirements with the IT team.
- C. Recommend postponing the project until all technical requirements are finalized, then create a comprehensive change management strategy for user adoption.

正解: A

解説:

The Service Cloud Consultant Exam Guide - Implementation Strategies Domain emphasizes the importance of stakeholder alignment, risk assessment, and change readiness before technical design begins. Conducting a risk register and stakeholder engagement early helps identify and mitigate potential issues related to user adoption, workflow disruption, and technical complexity. By performing this assessment first, the consultant ensures that business goals such as improving first-contact resolution and customer satisfaction are realistically aligned with change management plans and adoption strategies. This proactive approach also supports

Option A focuses on solution design too early, without addressing stakeholder concerns. Option C delays progress unnecessarily and contradicts Salesforce's iterative best practice of progressing with parallel risk and readiness assessments.

Service Cloud Consultant Exam Guide - Implementation Strategies Domain (risk identification, stakeholder engagement, change readiness).

Salesforce Help: "Manage Project Risk and Change in Salesforce Implementations".

• • • • •

Service-Con-201復習対策書: <https://www.jp-testking.com/Service-Con-201-exam.html>

- P.S.JPTestKingがGoogle Driveで共有している無料の2026 Salesforce Service-Con-201ダンプ: https://drive.google.com/open?id=1xqITmqHiml_eusi61OgrvhzJ88-vThmU8